



TAMPEREEN TEKNILLINEN YLIOPISTO
TAMPERE UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

TERHI NIEMELÄ
SOSIAALINEN JÄNNITTÄMINEN TEKNOLOGIAVÄLITTEISESSÄ
VUOROVAIKUTUKSESSA

Diplomityö

Tarkastaja: TkT, dosentti Thomas
Olsson
Tarkastaja ja aihe hyväksytty
Tieto- ja sähkötekniikan
tiedekuntaneuvoston kokouksessa
4. toukokuuta 2016

TIIVISTELMÄ

TERHI NIEMELÄ: Sosiaalinen jännittäminen teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa
Tampereen teknillinen yliopisto
Diplomityö, 50 sivua, 3 liitesivua
Toukokuu 2017
Tietotekniikan diplomi-insinöörin tutkinto-ohjelma
Pääaine: User experience
Tarkastaja: dosentti Thomas Olsson

Avainsanat: teknologiavälitteinen viestintä, sosiaalinen jännittäminen, ujous, sosiaalisten tilanteiden pelko

Teknologiavälitteinen viestintä on jo lähes ubiikkia, eli kaikkialla läsnä olevaa mobiililaitteiden ja internetin yleistymisen myötä. Osa ihmisistä jännittää erilaisia viestintätilanteita, ja se hankaloittaa sosiaalisissa tilanteissa olemista ja vuorovaikutusta muiden kanssa. Esimerkiksi ujous vaikuttaa erityisesti kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa, mutta miten teknologia vaikuttaa sosiaalisen jännittämisen kokemiseen, ja ylipäätään voidaanko jännittäjiä huomioida teknologisia viestintäpalveluja suunnitellessa?

Sosiaaliseseen jännittämiseen luetaan tässä kontekstissa ujous ja sosiaalisten tilanteiden pelko. Ne ovat yleismaailmallisia ilmiöitä, mutta niiden laajuudesta ei ole tarkkaa tietoa. Sekä ujous että sosiaalisten tilanteiden pelko ilmenevät pääosin jännityksen ja ahdistuksen kokemuksina sosiaalisissa tilanteissa. Sosiaalisten tilanteiden pelko on niin rajoittavaa ja haitallista että se luokitellaan psykiatriseksi häiriöksi, kun taas ujous voidaan lukea temperamenttipiirteeksi. Hankala tekijä jännittäjiä huomioimisessa on oireiden vaihtelun laajuus, sekä tutkimuksessa erityisesti määrittelyn hankaluus.

Viestintä teknologian välityksellä on melko samanlaista kuin vuorovaikutus muutoin, ja internetissä voi muodostua niin kahdenvälistä viestintää kuin yhteisöjäkin. Toisaalta viestintä on pohjautunut pitkään tekstimuotoisuuteen, jolloin viestinnästä puuttuvat erilaiset viestijöiden nonverbaaliset eleet, kuten ilmeet, eleet ja tunnereaktiot.

Työn empiirinen osuus tehtiin internet-kyselynä kartoittaen sosiaalisten jännittäjien teknologian käyttöä kvalitatiivisena tutkimuksena. Tarkoituksena oli kartoittaa teknologian roolia kohderyhmän viestinnässä, eli mitkä ovat positiivisia ja negatiivisia ominaisuuksia erilaisissa viestintäpalveluissa, ja edelleen kuinka teknologialla voitaisiin helpottaa vuorovaikutusta. Kyselyn vastaukset analysoitiin teemoittelumenetelmällä.

Kyselytutkimuksen perusteella teknologialla on oleellinen vuorovaikutusta tukeva rooli, mutta siihen ei nojauduta täysin. Tulokset vahvistavat myös aiempaa tutkimusta siitä, että asynkroninen tekstimuotoinen kommunikointi on sosiaalisesti jännittävälle helpompaa. Tällä hetkellä teknologian helpottava vaikutus pohjautuu erityisesti kasvottomuuteen, joka piilottaa jännitysoireita muilta.

ABSTRACT

TERHI NIEMELÄ: Social Anxiety in Technology Mediated Communication

Tampere University of Technology

Master of Science Thesis, 50 pages, 3 Appendix pages

May 2017

Master's Degree Programme in Information Technology

Major: User Experience

Examiner: Adjunct Professor Thomas Olsson

Keywords: technology-mediated communication, social anxiety, shyness

Internet and technology-mediated communication surrounds us everywhere, providing a way to communicate with anyone, anywhere and at any time. Although there are unlimited possibilities for communication, some people have problems with it as they are shy or suffer from social phobia. Different situations can cause social anxiety or shyness, especially if the situation is new or if new people are involved. Shyness is mostly present when the person is in face-to-face situations, but how does technology affect their experience of communication? Is it possible to help or consider their needs when communication applications are designed?

In this thesis, social anxiety is used as a general term, and it consists of shyness and social phobia. Extent of those in population is unknown, but both shyness and social phobia can be found globally and appear as feelings of fear and anxiety in social situations. The main difference between those is that social phobia is a psychiatric disorder but shyness can be defined as a feeling or a part of a person's temperament. Especially shyness is difficult to define as symptoms can differ a lot from low to highly shy.

Communicating via technology is generally similar to face-to-face interaction, and internet can support different kinds of communication ranging from dyadic to larger audiences. One main difference is text-based communication where nonverbal gestures and facial expressions and generally feelings are not a part of the message.

The empirical part of this thesis was done as qualitative research. An internet questionnaire was made aiming to research what is the role of technology for people who have social anxiety and more generally to gather information what are positive or negative features in different online communication services. Also, it aimed to generally research how technology could make communicating easier for the socially anxious people.

General theme gathered from the answers could define the role of communication technology so that it supports and makes it easier in some cases but they do not rely on it. Especially it supported the finding that text-based communication is easier for socially anxious people as it provides time and possibility to edit and think through the message they want to send. Also, it hides the symptoms of their anxiety from the counterpart(s) of the communication.

ALKUSANAT

Matka oli pitkä.

Kiitokset työn ohjaajalle Thomas Olssonille tuesta työn tekemisessä ja kommenteista työn edetessä.

Taustatuesta erityiset kiitokset Jaanalle, Annalle, Mirjalle ja perheelle, työ olisi tuskin valmistunut ilman teitä.

Tampereella, 23.5.2017

Terhi Niemelä

SISÄLLYSLUETTELO

1.	JOHDANTO	1
2.	SOSIAALINEN JÄNNITTÄMINEN VUOROVAIKUTUSTILANTEISSA.....	3
2.1	Ujous	4
2.1.1	Ilmeneminen vuorovaikutustilanteissa.....	4
2.1.2	Määrittäminen	7
2.2	Sosiaalisten tilanteiden pelko	8
2.2.1	Diagnosointi	10
2.2.2	Kehittyminen ja hoito.....	11
2.3	Sosiaalisen jännittämisen voimakkuuden arviointi	12
2.4	Kulttuuritekijät ja medikalisaatio	13
3.	SOSIAALINEN JÄNNITTÄMINEN TEKNOLOGIAVÄLITTEISESSÄ VUOROVAIKUTUKSESSA	15
3.1	Teknologiavälitteinen kommunikointi	15
3.1.1	Teknologiavälitteisen kommunikoinnin piirteitä ja palveluja	16
3.1.2	Sosiaalinen media	19
3.2	Sosiaalinen jännittäminen teknologiavälitteisessä kommunikoinnissa.....	21
3.2.1	Teknologian yleisiä vaikutuksia sosiaaliseen jännittämiseen	22
3.2.2	Vaikutukset erilaisissa verkkopalveluissa.....	24
3.2.3	Esimerkkejä sovelluksista	25
4.	TUTKIMUSMENETELMÄT	28
4.1	Suunnittelu ja menetelmät	28
4.2	Toteutus	29
5.	TULOKSET	31
5.1	Vastaajaryhmät.....	31
5.2	Verkkopalvelut	32
5.2.1	Positiivisimmat ja negatiivisimmat ominaisuudet	33
5.2.2	Yleiset teemat.....	36
5.2.3	Teknologian käyttö	37
5.3	Vuorovaikutustilanteet	38
5.3.1	Ryhmätilanteet	39
5.3.2	Kommunikointi	40
5.3.3	Hoitokontaktit ja vertaistuki.....	42
5.3.4	Itsetietoisuus ja negatiiviset ajatukset	43
6.	YHTEENVETO	46
6.1	Johtopäätökset	47
6.2	Suunnitteluimplikaatiot	48
6.3	Luotettavuus- ja epävarmuustekijät	49
	LÄHTEET	51
	LIITE A: KYSELY	56

LYHENTEET JA MERKINNÄT

3D	kolmiulotteinen
avatar	käyttäjän määrittelemä kuvallinen hahmo tai profiilikuva
emoji	erilaisia tunteita tai asioita kuvaavat symbolit
APA	American Psychology Association
DSM	Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, diagnoosikriteeristö mielenterveyden häiriöille
ICD	International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems, WHO:n kehittämä tautiluokitusjärjestelmä
N	vastaajien lukumäärä
SPIN	Social Phobia Inventory
WHO	World Health Organization, terveyteen keskittyvä Yhdistyneiden kansakuntien erityisjärjestö
lihavointi	aineistosta tunnistettu teema
<i>kursiivi</i>	kyselyn vastauksen lainaus tai korostus
[]	tekijän lisäys vastaajan lainaukseen

1. JOHDANTO

Teknologia on ollut osana sosiaalista vuorovaikutusta jo vuosikymmenten ajan. Erilaiset mahdollisuudet viestintään teknologisen kehityksen ja erilaisten internetin verkkopalvelujen välityksellä ovat mahdollistuneet ja yleistyneet 2000-luvun aikana. Suomalaisista 16-74-vuotiaiden väestönosasta vuonna 2015 erilaisia yhteisöpalveluja käytti päivittäin jo 47 prosenttia, ja 16-24-vuotiaiden kohdalla luku oli jo 86 prosenttia (SVT, 2016). Toisaalta Alueellisen terveystutkimuksen mukaan yksinäisyys on suurinta 20-29-vuotiaiden ikäryhmässä (THL, 2015, s. 10). Tutkimustulokset herättävät ajatuksen siitä, millainen rooli teknologian käytöllä on viestinnässä, ja onko teknologialla mahdollisuutta helpottaa vuorovaikutusta.

Tässä työssä teknologiavälitteistä vuorovaikutusta tutkitaan sosiaalista jännittämistä kokevien näkökulmasta. Kyseisellä ryhmällä on haasteita tyypillisesti kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa, ja esimerkiksi uusien ihmisten kohtaaminen ja itseilmaisuus voi olla hankalaa (Zimbardo, 1978). Aihe liittyy osaltaan suostuttelevaan teknologiaan (*persuasive technology*), jossa teknologian kautta pyritään muuttamaan ihmisten käyttäytymistä tai ajattelua (Preece, 2015, s. 147). Työ pyrkii selvittämään, onko mahdollista tarjota sosiaalisesti jännittävälle parempia mahdollisuuksia kommunikoida teknologian välityksellä.

Sosiaalisen jännittämisen termillä kuvataan tässä työssä erilaisia jännittämisen ja pelon kokemuksia, joita voidaan kokea sosiaalisissa vuorovaikutustilanteissa. Eritasoisia vaikeuksia vuorovaikutustilanteissa kokevista voidaan nimetä kaksi ryhmää, ujut ja sosiaalisten tilanteiden pelosta kärsivät. Nämä ryhmät ovat tämän työn varsinainen tutkimuskohde, ja lisämääritteenä ryhmille on halu kommunikoida muiden ihmisten kanssa. Työssä on mukana myös vaikeammat sosiaalisen jännittämisen tasot, koska niitä on itsessään vaikea erotella ujoudesta. Termien tarkempaan määrittelyyn palataan luvussa kaksi.

Aiempaa tutkimusta sosiaalisesti jännittävien teknologian käytöstä on tehty muun muassa ajankäytön näkökulmasta (mm. Prizant-Passal, 2016), eri verkkopalveluihin suhtautumisesta (mm. Bardi & Brady, 2010) ja yleisesti vuorovaikutuksen näkökulmasta (Erwin et al., 2004). Tarkemmin tutkimuksia kuvataan luvussa kolme. Erityisesti internetin välityksellä tapahtuvaa viestintää on tutkittu jo noin 20 vuotta, mutta yleistettäviä tuloksia on melko vähän. Yksi keskeinen havainto tutkimuksissa on ollut, että erityisesti tekstimuotoinen viestintä lievittää jännitysoireita (mm. Erwin et al. 2004).

Työn tarkoituksena on kartoittaa laajemmin sosiaalisesti jännittävien teknologian käyttöä viestinnässä ja selvittää mitä tekijöitä teknologisten viestintäpalveluiden suunnittelussa olisi hyvä ottaa huomioon. Tutkimuskysymykset on esitetty alla.

Tutkimuskysymykset

- Mikä on teknologian rooli viestinnässä sosiaalisia tilanteita jännittävillä henkilöillä?
 - Mitkä ovat positiivisia tai negatiivisia ominaisuuksia? Mitä ongelmia tai haasteita teknologian käytössä esiintyy heidän näkökulmastaan?
- Kuinka sosiaalisia tilanteita jännittävien ihmisten sosiaalista kanssakäymistä voitaisiin helpottaa teknologialla?

Työ jakautuu kahteen teorialukuun ja empiirisen osuuden lukuihin. Ensimmäisessä teorialuvussa kuvataan sosiaaliseen jännittämiseen ja sen käsitteisiin liittyvää teoreettista puolta. Luvussa pyritään kuvaamaan käsitteiden määritelmiä ja taustoja, sekä taustoittaa kuinka sosiaalista jännittämistä arvioidaan ja mitä kulttuuritekijöitä siihen liittyy. Toisessa teorialuvussa kuvataan yleisesti miten sosiaalinen jännittäminen ilmenee teknologiavaikutteisessa vuorovaikutuksessa. Luku jakautuu tarkastelemaan ensin aiheen teoriaa ja erityispiirteitä, ja toisessa osassa kuvataan sosiaalisen jännittämisen vaikutuksia ja ilmenemistä teknologisessa vuorovaikutuksessa. Lisäksi kuvataan esimerkeillä miten erilaisilla tavoilla teknologiaa on jo hyödynnetty sosiaalisille jännittäjille hyödyllisellä tavalla.

Empiirisessä osuudessa esitellään ensin tutkimusmenetelmät, jonka jälkeen siirrytään tulosten analysointiin. Tulosten analysoinnissa vastauksia esitellään verkkopalveluiden ja vuorovaikutustilanteiden kannalta. Lopuksi esitellään työn johtopäätökset ja luotettavuus- ja epävarmuustekijät.

2. SOSIAALINEN JÄNNITTÄMINEN VUOROVAIKUTUSTILANTEISSA

Mitä on sosiaalinen jännittäminen? Tämän työn puitteissa käsite määritellään niin, että henkilö kokee yleensä tai ajoittain hankaluutta ja jännitystä sosiaalisissa tilanteissa. Eräitä sosiaalisen jännittämisen ilmenemismuotoja ovat ujous ja sosiaalisten tilanteiden pelko, joita esitellään tarkemmin tässä luvussa. Tämä luku tarkastelee miten jännittäminen vuorovaikutustilanteissa vaikuttaa ja mitä taustatekijöitä sillä on.

Terminologian kannalta aihealueeseen sisältyy useita erilaisia käsitteitä, kuten ujous, sosiaalisten tilanteiden pelko ja introverttius, mutta käsitteiden määritelmät eivät ole tarkkoja. Käsitteiden määrän laajuuden taustalla voi olla erilaiset suhtautumistavat esimerkiksi varautuneeseen käyttäytymiseen. Ujous kuvaa aiheetta lähinnä käyttäytymisen ja persoonallisuuden kannalta, mutta käsite ei ota kantaa onko ujous tai jännittäminen neutraalia tai negatiivista käytöstä. Sosiaalisten tilanteiden pelko on sen sijaan sairausluokitus, jolloin suhtautumisen voi arvioida olevan negatiivista. Osaltaan kulttuuri määrittelee suhtautumista molemmissa tapauksissa, mutta erityisesti sosiaalisten tilanteiden pelon nostaminen sairausluokitukseksi kertoo kuinka negatiivisesti kyseiseen asiaan suhtaudutaan.

Historiallisesta näkökulmasta ujous on käsitteenä huomattavasti vanhempi, sosiaalisten tilanteiden pelon käsitettä alettiin käyttää vasta 1900-luvun viimeisinä vuosikymmeninä. Englannin kielen ujoutta kuvaava sana *shyness* ei ole aina kuvannut ihmisten varautunutta käyttäytymistä. Keskiajalla sitä käytettiin kuvaamaan esimerkiksi arkoja tai herkästi pelästyviä hevosia, ja myöhemmin 1600-luvulla käsite yhdistettiin myös ihmisiin (Lane, 2007). Käyttäytymisen puolesta havaintoja sosiaalisesta jännittämisestä ja erityisesti esiintymisjännityksestä on jo antiikin ajoilta. Yksi varhaisimmista ujoksi nimetyistä henkilöistä oli filosofi Zenon Kitonilainen, joka eli noin kolme sataa vuotta ennen ajanlaskun alkua. (Moran, 2016) Zenonin nimiin on pantu osaltaan ujolle henkilölle sopiva sitaatti: *”Meillä on kaksi korvaa ja yksi suu, joten meidän tulisi kuunnella enemmän kuin puhua.”*

Tässä luvussa esitellään erityisesti ujous ja sosiaalisten tilanteiden pelko käsitteinä ja erilaisina määritelminä, kuvaillaan niiden taustatekijöitä ja miten ne ilmenevät sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Tutkimuksen kannalta esitellään, miten sosiaalista jännittämistä arvioidaan ja miten kulttuuritekijät vaikuttavat asiaan. Varsinkin ujoudessa kulttuurilla on suuri vaikutus tämän tyyppisen käyttäytymisen hyväksyttävyyteen, ja

ilmiöiden yleisyyttä ja kulttuuritekijöitä esitellään sosiaalisten vuorovaikutustekijöiden ohella.

2.1 Ujous

Määrittelemisen kannalta kenties helpoin tapa on kuvata ujoa käytöstä, esimerkiksi varautuneisuutta ja hiljaisuutta. Ujoudella ei kuitenkaan ole yksikäsitteistä määritelmää, mutta seuraavissa kappaleissa kuvataan millaisia käyttäytymiseen, fysiologiaan ja temperamenttiin liittyviä piirteitä ujoudella katsotaan olevan.

Miten ujous vaikuttaa ihmiseen? Ujous voi vaikeuttaa uusien ihmisten kohtaamista, ystävyysuhteiden luomista ja vaikeuttaa itseilmaisua, ja ujo henkilö voi keskittyä liikaa omaan käyttäytymiseensä ja reaktioihinsa. Toisaalta jotkut itsensä ujoksi luokittelevat pitävät olotilastaan. Ujon rooli mahdollistaa tarkkailun, taka-alalla pysymisen ja varovaisen ja harkitun toiminnan. (Zimbardo, 1978, s. 25, 30) Myönteiseltä kannalta ujo henkilö voidaan joissakin tilanteissa nähdä myös herkkänä, sosiaalisesti lahjakkaana, tahdikkaana ja huomaavaisena (Martin, 2006, s. 47). Paljolti asiaan vaikuttaa se, miten ujouteen suhtaudutaan, triviaalina esimerkkinä voidaan mainita käyttäytymiserot Yhdysvaltojen hyvin avoimen kulttuurin ja hiljaisen Suomen kulttuurin välillä.

2.1.1 Ilmeneminen vuorovaikutustilanteissa

Ujous vaikuttaa eri ihmisillä eri tavoin ja sitä esiintyy erilaisissa tilanteissa. Miten ujous vaikuttaa vuorovaikutustilanteisiin ja ilmenee niissä? Erityisesti ujouden kokemukseen on havaittu vaikuttavan, jos sosiaalinen tilanne tai siihen liittyvä rooli on henkilölle uusi, tai tilanteeseen liittyy tuntemattomia ihmisiä. (Buss, 1997, s. 113)

Philip Zimbardo on yksi tunnetuimmista ujouden tutkijoista, ja hän aloitti 1970-luvulla ujouden tutkimuksen Stanfordin yliopistossa. Näiden tutkimusten tuloksena muodostui Stanfordin yliopiston kyselylomake ujoutta kokeville. Lähtökohtana tutkimuksessa oli saada ihmisiltä tietoja siitä, määrittelivätkö he itsensä ujoiksi ja millaisia ajatuksia, tunteita, tekoja ja tilanteita he liittivät ujouteen. (Zimbardo, 1978, s. 14) Taulukossa 1 on esitelty tarkemmin ujoutta aiheuttavia tilanteita Zimbardon tutkimuksesta.

Taulukko 1. Ujoutta aiheuttavia tilanteita (Zimbardo, 1978, s.44)

Tilanteet tai ihmistyypit	Aiheuttaa ujoutta (%)
Suuren ihmisjoukon keskipisteenä oleminen	73
Tuntemattomat ihmiset	70
Suuri väkijoukko	68
Tietomäärältään auktoriteettiasemassa olevat ihmiset	55
Alemmassa asemassa oleminen	56
Erilaiset ihmisten väliseen kanssakäymiseen liittyvät tilanteet yleensä	55

Tilanteet tai ihmistyytit	Aiheuttaa ujoutta (%)
Uudet tilanteet yleensä	55
Puolensa pitäminen	54

Erilaiset esilläolotilanteet suurelle väkijoukolle aiheuttavat huomattavan usein ujoutta Zimbardon (1978) mukaan, ja yksi tapa luokitella tilanteita on jakaa ne esiintymistilanteisiin ja sosiaalisiin vuorovaikutustilanteisiin. Ujoutta määriteltäessä keskitytään enimmäkseen vuorovaikutustilanteissa ujoutta kokevien joukkoon. Yleisesti erilaiset uudet tilanteet tai tuntemattomat ihmiset aiheuttavat laajalti ujouden kokemusta. Toinen ujoutta aiheuttava tekijä on arvostelluksi tai nöyryytetyksi tulemisen pelko, joka näkyy osaltaan taulukossa 1 esimerkiksi auktoriteettipelkona sekä yleisesti sosiaalisen vuorovaikutuksen jännittämisenä.

Ujous aiheuttaa ihmisissä erilaisia reaktioita, ja ne ovat pääosin fysiologisia ja käytökseen sekä kognitioon liittyviä. Taulukossa 2 on kuvattu erilaisia mahdollisia reaktioita, joita ujo henkilö voi kokea vuorovaikutustilanteessa.

Taulukko 2. Ujouden aiheuttamia reaktioita (Fatis, 1983).

Fysiologiset reaktiot	Käytökseen liittyvät reaktiot	Kognitioon liittyvät reaktiot
punastuminen	ihmisten välttely	itsetietoisuus (self-consciousness)
pulssin nousu	hiljaisuus	ajatukset tilanteen epämukavuudesta
sykkeen nousu	änkyttäminen	negatiiviset ajatukset itsestä
suun kuivaminen	katsekontaktin välttely	ajatukset omasta käytöksestä
hikoilu	hiljainen puheääni	ajatukset siitä mitä muut ajattelevat itsestä

Käytökseen liittyvät reaktiot, kuten hiljaisuus ja katsekontaktin välttely, ovat pääosin sellaisia, joiden perusteella muut voivat määritellä jonkun ujoksi. Fysiologiset reaktiot ovat tahdosta riippumattomia, ja osaltaan myös viestivät muille tilanteen aiheuttamasta ahdistuksesta tai jännityksestä, jos henkilö reagoi esimerkiksi punastumisella. Kognitioon liittyvät reaktiot liittyvät erityisesti korostuneeseen itsetietoisuuteen ja negatiivisiin ajatuksiin itsestä ja omasta käyttäytymisestä. Nämä reaktiot hankaloittavat vuorovaikutustilanteessa olemista.

Erilaiset uudet sosiaaliset tilanteet aiheuttavat osalle ihmisiä ujoutta, ja erityisesti siksi, ettei ole varmuutta siitä miten tilanteessa tulisi toimia. (Buss, 1997, s. 113) Tällöin osana ujoutta ovat myös sosiaaliset taidot. Jotkut ovat pitäneet ujoutta samana kuin vähäistä seurallisuutta, mutta Cheek & Buss (1981) havaitsivat tutkimuksissaan, etteivät ujous ja alhainen seurallisuus ole sama käsite. Seurallisuuden taso vaihtelee sekä ujojen että ei-ujojen keskuudessa. Seurallisuus on joskus osa ongelmaa, esimerkiksi seurallinen ujo henkilö voi kokea hankalaksi uusien ihmissuhteiden hankkimisen ujoutensa vuoksi.

Toisaalta vähemmän seurallinen voi kokea sosiaalisissa tilanteissa, että muut eivät hyväksy hänen käyttäytymistapaansa ja tämä voi edelleen aiheuttaa ahdistusta sosiaalisissa tilanteissa (Leary, 1991).

Yhtenä ujuden negatiivisena puolena on pidetty vaikeuksia muodostaa uusia ihmissuhteita, erityisesti koska uudet tilanteet ja tuntemattomat ihmiset aiheuttavat ujoutta. Asendorfin (2000) tutkimuksessa kartoitettiin yliopistoon siirtymisen vaikutusta ihmissuhteisiin ja niiden muodostumiseen ja erityisesti ujuden vaikutusta niihin. Puolentoista vuoden pituisessa tutkimuksessa havaittiin ujojen ryhmän muodostavan uusia ihmissuhteita huomattavasti hitaammin kuin vertailuryhmä, mutta ajan kuluessa uusien kontaktien määrä nousi lähes samalle tasolle vertailuryhmän kanssa. Ujojen havaittiin myös ylläpitävän aiempia ihmissuhteitaan huomattavasti enemmän toiseen ryhmään verrattuna, ja olevan jonkin verran yksinäisempiä. (Asendorf, 2000) Ujot reagoivat tutkimuksen perusteella hitaammin sosiaalisiin muutoksiin, mutta ovat kykeneviä niihin. Tämä edelleen tukee sitä, ettei ujous ole yhteydessä pelkästään alhaiseen seurallisuuteen. Hidas sopeutuminen ja yksinäisyyden kokeminen voi osaltaan kertoa hankaluuksista muodostaa uusia ihmissuhteita.

Erityisesti kognition näkökulmasta ujous voi vaikuttaa kykyyn toimia tilanteissa. Zimbardo (1978, s. 76) havaitsi tutkimuksissaan ujojen henkilöiden itsetarkkailun ja hermostuneisuuden lisääntyessä sillä olevan vaikutuksen siihen, mitä henkilöt muistavat tilanteista. Keskittymiskyvyn fokuksen ollessa omassa käyttäytymisessä muu informaatio jää rekisteröitymättä. (Zimbardo, 1978) Itsetarkkailu voi vaikuttaa myös siihen, kuinka ujot arvioivat omaa käyttäytymistään sosiaalisissa tilanteissa verrattuna muihin. Näissä tilanteissa ujojen on huomattu arvioivan omaa käyttäytymistään negatiivisemmin kuin muut. Tämä osaltaan voi johtua siitä, että oman käytöksen vertailu muihin vaatii myös huomion kiinnittämistä muihin ihmisiin, jota on hankalaa tehdä, kun ujo on erityisen keskittynyt itsetarkkailuun. (Melchior & Cheek, 1991) Tutkimuksissa on todettu, ettei ujous vaikuta varsinaisesti työmuistiin, mutta ujoilla lapsilla on havaittu keskittymisvaikeuksia erityisesti ujoutta aiheuttavissa tilanteissa (Blankson et al., 2011). Ujous voi siis hankaloittaa vuorovaikutustilanteissa olemista hyvin erilaisilla tavoilla.

Kuinka moni kokee olevansa ujo? Zimbardon (1978) tutkimus on yksi laajimpia käsittäen useita kulttuureja ja yli 5000 vastausta. Tutkimus ei kata kuitenkaan koko väestöä, vastaajina on ollut pääosin vain opiskelijoita käsittäen vain tietyn ikäryhmän. Esimerkiksi sillä hetkellä ujoiksi itsensä määritteli amerikkalaisvastaajista 42 prosenttia ja japanilaisista 60 prosenttia. Hyvin harva ei ollut koskaan kokenut ujoutta. (Zimbardo, 1978) Tuloksia voidaan pitää suuntaa antavina, koska tutkimuksesta on kulunut jo useita vuosikymmeniä, mutta ne kertovat ujuden olevan eri tasoillaan laaja ilmiö.

2.1.2 Määritteleminen

Ujoutta on tutkittu useita vuosikymmeniä, mutta sillä ei ole edelleenkään tarkkaa määritelmää. American Psychology Association (APA) (2016) määrittelee ujouden niin, että sosiaalisissa tilanteissa on taipumus kokea kiusallisuutta, huolestuneisuutta tai jännittyneisyyttä, erityisesti jos tilanteessa on aiemmin tuntemattomia henkilöitä.

Ujouden syntyperästä tai sen aiheutumisesta on useita erilaisia teorioita. Yksi niistä on temperamenttiteoria. Temperamentilla kuvataan ihmisen persoonallisuutta, jossa on synnynnäisiä taipumuksia. Ympäristö vaikuttaa persoonallisuuden kehittymiseen, mutta temperamenttipiirteitä ilmenee jo vastasyntyneellä lapsella. Suhtautuminen uusiin asioihin, ihmisiin ja tilanteisiin on teorian mukaan temperamentin määräämää, ja reaktiot jakautuvat pääosin välttämiseen tai lähestymiseen. Välttäjillä voi aiheutua pelkoa kyseisissä tilanteissa, jota kuvataan estyneisyydeksi. Estyneisyydellä kuvataan kaikkia tilanteita koskevaa välttelykäyttäytymistä, mutta pelkästään sosiaalisissa tilanteissa esiintyvää estyneisyyttä kuvataan ujoudeksi. Ujo siis kokee uudet sosiaaliset kontaktit tai uudet sosiaaliset tilanteet hankaliksi. (Keltikangas-Järvinen, 2015, s. 36-37, 92-93)

Temperamenttiteoria erottaa sosiaalisuuden käsitteen erilleen ujoudesta, vastaavasti kuten Cheek & Buss (1981). Sosiaalisuus on erillinen temperamenttipiirre, joka määrittää sitä, kuinka paljon kaipaa ihmisten seuraa, eivätkä sosiaalisuus ja ujous ole toisistaan riippuvaiset. (Keltikangas-Järvinen, 2010, s. 41)

Ujouden käsitteen määrittelyä hankaloittaa ilmiön laajuus. Ujouden kokemuksen taso voi vaihdella lievästä vaikeaan, mutta rajojen määrittely on hankalaa. Eräs hahmotustapa on nähdä ujous ja sen ominaisuudet jatkumona. Fatisin (1983) tutkimuksessa todettiin jatkumo ei-ujojen, toisinaan ujojen sekä ujojen välillä, jolloin arviointi kohdistui siihen, kuinka usein oireita koetaan. Tutkimuksessa ujoksi oli laskettu, jos koki olevansa ujo yli 50 % ajasta, ja ei-ujojen ja ujojen kohdalla havaittiin selkeä tilastollinen ero. (Fatis, 1983) Arviointia voidaan tehdä myös oireiden kokemuksen tason kautta, jolloin jatkumo kulkee oireettomuudesta lievään epämukavuuteen ja lopulta vakavaan ahdistukseen sosiaalisissa tilanteissa (Zimbardo, 1978, s. 28).

Ujous pohjautuu pitkälti henkilön omaan kokemukseen, ja sen havainnointi objektiivisesti on hankalaa. Lapsilla ujouden havaitseminen on selkeämpää kuin aikuisilla, koska lapsilla ujous näkyy suoraan käytöksessä. Aikuisella ujous ilmenee erityisesti jännityksen ja epämiellyttävyyden tunteena, jonka ei kuitenkaan tarvitse näkyä käytöksessä. (Keltikangas-Järvinen, 2010) Ujouden yksi osa on ujouden peittely muilta ihmisiltä.

Ujouden piirteitä on kirjallisuudessa määritelty erilaisin tavoin. Yksi tapa on jakaa ujoutta kahteen eri luokkaan, tilanteisiin liittyvään ujouteen (*state shyness*) ja luonteeseen liittyvään ujouteen (*trait shyness*). Tilanteisiin liittyvä ujous voi ilmetä kenellä tahansa jossakin tilanteessa, esimerkiksi ihmiset yleensä kokevat ujoutta enemmän tuntemattomien ihmisten kuin perheen kanssa. Luonteeseen liittyvässä ujoudessa henkilön ujous voidaan katsoa persoonallisuuspiirteeksi, jolloin henkilöllä on taipumus kokea ujoutta useissa erilaisissa tilanteissa. (Maltby et al., 2010, s. 517) Asendorf (2000) tuo mukaan kokemusperäisen (*experientially shy*) ujouden tyyppin, jolloin ujouteen liittyy aikaisempia negatiivisia kokemuksia sosiaalisista tilanteista, joissa on kokenut esimerkiksi hylkäämistä muiden taholta.

Buss jakaa omassa teoriassaan ujouden kahteen luokkaan, jolloin ujouteen liittyy joko itsetietoisuus tai ahdistuneisuus. Ahdistuneisuuden kohdalla piirteenä on erityisesti kasvokkaisen kommunikoinnin pelkääminen, ja itsetietoinen ujous liittyy siihen, että henkilö tuntee herättävänsä huomiota tai paljastuvansa ikävällä tavalla sosiaalisessa kanssakäymisessä. (Buss, 1997, s. 110-111) Tarkemmin eroavaisuuksia on eritelty taulukossa 3.

Taulukko 3. Ahdistuneisuuteen ja itsetietoisuuteen liittyvän ujouden piirteitä Bussin (1997, s. 121) mukaan.

	Ahdistuneisuus	Itsetietoisuus
Tunnetila	pelko	häpeä
Välittömät aiheuttajat	tuntemattomat henkilöt uudet sosiaaliset tilanteet ja roolit arviointitilanteet	huomion herättäminen kiusaaminen ylenmääräinen kehuminen
Ensimmäiset havainnot	ensimmäinen ikävuosi	viides ikävuosi
Taustatekijät	perinnöllisyys matala sosiaalisuus heikko itsetunto eristäytyneisyys ehdollistuminen välttelyyn	aiempi kiusaamistausta ulkonäköön liittyvät negatiiviset asiat heikot sosiaaliset taidot

Bussin (1997, s. 123) mukaan on mahdollista, että erityisesti ahdistuneisuustyyppinen ujous voi kehittyä sosiaalisten tilanteiden peloksi.

2.2 Sosiaalisten tilanteiden pelko

Henkilön kärsiessä sosiaalisten tilanteiden pelosta kyseiset tilanteet aiheuttavat merkittävää hankaluutta, ja käsite on määritelty diagnoosiksi erilaisissa tautiluokituksissa. Erityisesti ahdistusta esiintyy tilanteissa, jossa muut henkilöt voivat olla arvioivia tai kriittisiä henkilöä kohtaan, ja henkilö itse pelkää oman käyttäytymisensä johtavan nöyryyttävään tai häpeälliseen kokemukseen. (Isometsä, 2014, s. 302-303)

Sosiaalisten tilanteiden pelon fyysiset oireet ovat vastaavia kuin ujoudessa, ja niihin kuuluvat muun muassa punastuminen, vapina, pulssin nousu ja vatsatuntemukset, eli niin sanottu perhosia vatsassa -ilmiö. Tyypillisesti oireita ei ole läheisten henkilöiden tai täysin vieraiden henkilöiden läsnä ollessa. (Isometsä, 2014, s. 303) Molemmille käsitteille keskeistä on pelko negatiivisesta arvostelusta. Esimerkiksi omaa suoritusta arvioidessa sosiaalisten tilanteiden pelosta kärsivät arvioivat suoriutuneensa paljon huonommin vertailtaessa riippumattomaan arviointiin. (Furmark, 2000, s.11, 14)

Pelkotilanteiden laajuuden mukaan on tunnistettu kaksi alatyyppeä; yleinen ja ei-yleinen. Ei-yleisessä alatyypissä pelättyjä tilanteita on vain muutama, mutta yleisessä pelot ja välttelykäyttäytyminen kohdistuvat laajalti erilaisiin tilanteisiin ja paikkoihin. (Lepine & Pelissolo, 2000)

Sosiaalisten tilanteiden pelko on läheinen käsite ujouden kanssa. Käsitteillä on sekä yhteisiä piirteitä että eroavaisuuksia. Yhteneväisyyksien takia käsitteet voidaan nähdä toisilleen läheisinä käsitteinä ja eroavaisuuksien takia käsitteet on pidetty erillään. Taulukossa 4 on esitelty käsitteiden yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia.

Taulukko 4. Ujouden ja sosiaalisten tilanteiden pelon yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia. (Crozier, 2001, s. 27)

Yhteneväisyyksiä	Eroavaisuuksia sosiaalisten tilanteiden pelon kannalta
<ul style="list-style-type: none"> • yhteneviä fysiologisia reaktioita • pelko muiden negatiivisesta arvioinnista • negatiiviset ajatukset ja itsesyytökset • liiallinen itsetietoisuus 	<ul style="list-style-type: none"> • harvinaisempaa väestötasolla • alkaa myöhemmässä iässä • rajoittaa toimintakykyä laajemmin • diagnoosin tekee lääkäri

Ujouteen verrattaessa sosiaalisen pelon alkamisikä on myöhäisempi. Ujoutta voidaan havaita jo vastasyntyneillä, kun sosiaalisen pelon alkamisikä usein ajoittuu ikävuosiin 10-20. (Isometsä, 2014, s. 305)

Kuten ujoutta määriteltiin eräänlaisena jatkumona, yksi tapa määritellä on ajatella sosiaalisten tilanteiden pelon olevan ujouden jälkeen jatkumon äärilaidassa. Toisaalta ujous ja sosiaalisten tilanteiden pelko voidaan määritellä myös täysin erillisiksi ilmiöiksi. Heiser, Turner & Beidel (2003) tutkivat ujouden ja sosiaalisten tilanteiden pelon yleisyyttä ja suhdetta toisiinsa. Tutkimuksessa ujoksi luokitelluista osallistujista myös sosiaalisten tilanteiden pelosta kärsiviä oli 18 prosenttia vastaajista, ja ei-ujolla vastaava luku oli 3 prosenttia. Ujouteen yhdistetyn estyneisyyden temperamenttipiirteiden on havaittu kasvattavan riskiä sosiaalisten tilanteiden pelon kehittymiseen. (Furmark, 2000, s. 15)

2.2.1 Diagnosointi

Lievä sosiaalinen ahdistus on normaalia, mutta missä niin sanotun normaaliuden raja kulkee? Diagnostisissa kriteereissä raja on vedetty siihen, että henkilö kokee hyvin intensiivistä pelkoa jotain sosiaalista tilannetta kohtaan, ja/tai välttelee näitä tilanteita ja henkilön toimintakyky laskee huomattavasti ahdistuksen takia (Isometsä, 2014, s. 303).

Ujouteen verrattuna sosiaalisten tilanteiden pelko on jokseenkin helpompi määritellä käytössä olevien diagnosointikriteerien avulla. Käytössä on erilaisia kriteeristöjä tai tautiluokituksia, joiden määritelmät eroavat jonkin verran toisistaan. Yhdysvalloissa käytössä on APA:n Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM) ja toinen tunnettu kriteeristö on World Health Organizationin (WHO) ylläpitämä International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems (ICD).

Diagnosoinnin historia on sosiaalisten tilanteiden pelon kohdalla vielä verrattaen lyhyt verrattuna ujouteen, DSM:n kohdalla sen diagnoosi lisättiin kolmanteen versioon vuonna 1980 (Aho, 2010). Diagnosointikriteerejä on myös päivitetty vuosien varrella. Diagnostiset kriteerit ja ylipäätään sosiaalisten tilanteiden nostaminen sairausluokitukseksi on kohdannut myös paljon kritisointia. Aihetta on käsitelty laajemmin kappaleessa 2.4.

Kriteeristöjen versioiden ICD-10 ja DSM-V diagnosointikriteerit on esitelty pääpiirteittäin taulukossa 5.

Taulukko 5. Sosiaalisten tilanteiden pelon diagnosointikriteerejä. (ICD-10, lähde: WHO, 1993, DSM-V: APA, 2013)

ICD-10	DSM-V
<ul style="list-style-type: none"> • merkittävä pelko huomion kohteena olemisesta ja/tai pyrkimys välttää pelkoa aiheuttavia sosiaalisia tilanteita • tilanteessa oireita punastuminen, vapina, oksentamisen pelko ja ulostamisen tai virtsaamisen pakko tai niitä koskeva pelko • oireet aiheuttavat merkittävää ahdistusta, ja itse pitää oireita kohtuuttomina tai järjettöminä • oireet ilmenevät vain pelätyissä tilanteissa tai niitä ajatellessa • oireet eivät johdu muista mielenterveyden häiriöistä 	<ul style="list-style-type: none"> • huomattava pelko tai ahdistus yhdestä tai useammasta sosiaalisesta tilanteesta, joissa pelkää joutuvansa arvostelluksi tai oman käytöksensä olevan häpeällistä tai nöyryyttävää • henkilö pelkää näyttävänsä ahdistusoireitaan tai käyttäytyvänsä niin, että muut arvioivat häntä negatiivisesti • sosiaalisia tilanteita vältellään, altistuessa kärsii voimakkaasta pelosta tai ahdistuksesta • pelko, ahdistus tai välttely on kohtuutonta suhteutettuna sosiaaliseen tilanteeseen ja kyseiseen kulttuuriin • pelko, ahdistus tai välttely on jatkuvaa ja kestänyt ainakin kuusi kuukautta • pelko, ahdistus tai välttely vaikeuttaa merkittävästi sosiaalisia tilanteita

ICD-10	DSM-V
	<ul style="list-style-type: none"> oireet eivät johdu muusta sairaudesta, mielenterveyden häiriöstä tai lääkelaikneiden käytöstä, tai pelko, ahdistus tai välttely on selkeästi erotettavissa sairaudesta

Suurimpana erona taulukon 5 kriteerien välillä voidaan nähdä se, että ICD-10 määrittelee sosiaalisissa tilanteissa pelon kohdistuvan erityisesti huomion keskipisteenä olemiseen, ja DSM-V:ssä yleisesti voimakkaan pelon tai ahdistuksen tunteen kokemisen sosiaalisissa tilanteissa.

Sosiaalisten tilanteiden pelon yleisyyttä tutkittaessa kriteeristöt ovat oleellisessa osassa, ja on huomioitava niiden eri määritelmät ja kriteeristöjen versiot, jotka eroavat toisistaan. Esimerkiksi DSM-III-versiossa vain hyvin harvojen katsottiin kärsivän sosiaalisten tilanteiden pelosta, mutta siirryttäessä versioon DSM-IV arvioitiin Yhdysvalloissa noin 13 prosentin väestöstä kärsivän sosiaalisten tilanteiden pelosta. (Aho, 2010) Eurooppalaisissa tutkimuksissa sosiaalisten tilanteiden pelon elinaikainen esiintyvyys on yleensä ollut 3-8% ja viimeisen 12 kuukauden esiintyvyys 1-5% väestöstä. (Isometsä, 2014) Ääriesimerkki tutkimuksista on Venäjän Udmurtiassa toteutettu tutkimus, jossa pitkäaikaisen tutkimusseurannan tuloksena saatiin sosiaalisten tilanteiden pelon yleisyysprosentiksi 45,6 prosenttia väestöstä. (Furmark, 2000, s. 22-24)

2.2.2 Kehittyminen ja hoito

Yksi teoria sosiaalisten tilanteiden pelon kehittymisestä liittyy ehdollistumiseen. Jos henkilö tekee virheen sosiaalisessa tilanteessa ja muut tilanteessa olevat pilkkaavat häntä, tämä voi aiheuttaa sen, että henkilölle tulevaisuudessa tilanteeseen yhdistyy mahdollinen pelko tai ahdistus muiden negatiivisesta reaktiosta. (Furmark, 2000, s.16) Mikään yksi tekijä tuskin selittää sosiaalisten tilanteiden pelon kehittymistä, syyt voivat olla geneettisiä, temperamenttiin ja ehdollistumiseen liittyviä tilannetekijöitä ja mahdollisesti syntyyn voi vaikuttaa esimerkiksi ainoana lapsena perheessä oleminen. (Furmark, 2000, s. 17)

Vain vähemmistö sosiaalisten tilanteiden pelosta kärsivistä hakee apua tilanteeseensa. Hoitoon hakeutumista vaikeuttaa toisaalta itse sosiaalisten tilanteiden pelko, ja osa voi kokea, että oireet liittyvät esimerkiksi ujouteen, eikä siihen luonteenpiirteenä ole mahdollista vaikuttaa. Hoitoon hakeutuminen liittyy usein johonkin muuhun samanaikaiseen mielenterveyden häiriöön, jollaisesta Suomessa kärsii noin 70-80% potilaista. Useimmat näistä mielenterveyden häiriöistä ovat kehittyneet sosiaalisten tilanteiden pelon puhkeamisen jälkeen, ja ainakin osin johtuvat sosiaalisesta pelosta (Isometsä, 2014, s. 304)

Sosiaalisten tilanteiden pelon hoidossa on käytetty muun muassa mielialälääkkeitä, ryhmä- sekä yksilöterapiaa, altistusta pelätyille tilanteille, ahdistuksen hallinnan opettelua ja sosiaalisten taitojen harjoittelua sekä näiden yhdistelmiä. Yksi oleellisimmista asioista terapian kannalta on altistuminen pelätyille tilanteille, jotta sosiaalisten tilanteiden pelosta kärsivä välttelyn sijaan oppisi parempia tapoja hallita tilannetta. (Furmark, 2000, s. 11, 19)

2.3 Sosiaalisen jännittämisen voimakkuuden arviointi

Sosiaalisen jännittämisen tason arviointi on ollut hankalaa aiemmin kuvailtujen käsitteiden määrittämisen vaikeuden takia, ja osaltaan myös siitä syystä, ettei ulkopuolinen voi luotettavasti arvioida toisen jännittämisen tasoa. Tutkimuksen kannalta on kuitenkin tärkeää pystyä erottamaan vastaajajoukosta nimenomaan sosiaalisia tilanteita jännittävät.

Tyypillisesti kyselylomakkeet ovat keskittyneet joko ujouden tai sosiaalisten tilanteiden pelon kartoittamiseen, vaikka ne sisältävät usein saman tyyppisiä kysymyksiä. Tutkimuksen kannalta arvioinnin kehittäminen on ollut oleellista, jotta on pystytty määrittämään laajemmin mitkä ovat käsitteisiin kuuluvia piirteitä. Jännittämisen voimakkuuden arviointi on tutkimuksissa enimmäkseen toteutettu itsearviointilomakkein.

Tutkimuksissa erilaisilla arviointilomakkeilla on pyritty muodostamaan mahdollisuus luoda vertailtavia ryhmiä vastausten perusteella, esimerkiksi ujojen kohdalla ujoihin ja ei-ujoihin. Lisäksi erilaisten lomakkeiden ja skaalojen kehittäminen mahdollistaa niiden käytön osana muun aihepiirin tutkimusta sosiaalisesti jännittävien ryhmälle. Esimerkiksi aiemmin mainitussa Cheekin & Bussin (1981) tutkimuksessa kehitettiin Shyness & Sociability Scale -kyselylomake ujouteen ja sosiaalisuuteen liittyen.

Sekä ujoutta että sosiaalisten tilanteiden pelkoa määrittämään on kehitetty useita erilaisia arviointilomakkeita. Jo aiemmin mainittu ongelma käsitteiden määrittelyssä ja itsearviointimenetelmän käyttö antavat aiheen pohtia kuinka luotettavia erilaiset lomakkeet ovat.

Jones et al. (1986) tutkivat viittä ujoutta arvioivaa kyselylomaketta, joihin kuuluivat Cheek & Buss Shyness Scale, Social Retidence Scale II, Morriss Shyness Inventory, Interaction Anxiousness Scale ja Social Avoidance and Distress Scale. Nimissä esiintyy erilaisia termejä, mutta niiden katsottiin sisällöllisesti olevan lähellä toisiaan. Ominaisuuksia tutkittiin teettämällä kaikki viisi kyselyä laajemmalla ryhmällä (N=1213) ja pienemmällä ryhmällä (N=39) arvioitiin lisäksi käyttäytymistä videonauhalla. Kyselyiden havaittiin korreloivan vahvasti toistensa kanssa, pareittain vertailtuna korrelaatio vaihteli välillä 0.7..0.86, ja erikseen arvioituna kyselyt todettiin luotettaviksi. (Jones et al., 1986) Miksi erilaisia kyselyitä tai skaaloja on kehitetty niin

useita, jos ne vastaavat lähes toisiaan? Yksi mahdollinen syy on erilaiset pienet painotuserot siinä, mitä esimerkiksi ujouden kohdalla halutaan tutkia, kuten esimerkiksi Cheek & Buss (1981) tutkivat ujouden ohessa sosiaalisuutta.

Sosiaalisten tilanteiden pelon arviointiin käytetyt lomakkeet tai asteikot ovat usein kehitetty diagnoosien tekemisen tueksi, mutta niitä käytetään myös itsearviointiin. Vastaavasti kuten ujoudesssa, erilaisia arviointiasteikkoja on laajalti, ja osa niistä on suunnattu erityisesti nuorille tai aikuisille (Wong et al., 2016).

Kuten aiemmin käsiteltiin käsitteiden määrittelyn hankaluutta, voisi olettaa hankaluuden ulottuvan myös arviointiasteikkojen pisteytykseen. Miten ylipäättään määritetään jokin tietty pisteraja tietynlaiselle jännittämislle tai ujoudelle?

Yhtenä esimerkkinä pisteytyksestä voidaan käyttää Social Phobia Inventory (SPIN) -kyselyä, joka mittaa erityisesti sosiaalisten tilanteiden pelon oireiden vakavuuden tasoa (Davidson, 2016). Erilaiset jännittämisen tasot on pystytty pisteyttämään tilastollisen analyysin perusteella, mutta SPIN ei anna suoraa diagnoosia vastausten perusteella. Yksittäisen raja-arvon, joka erottelisi sosiaalisten tilanteiden pelkääjien ryhmän muista on huomattu vaihtelevan. Siihen vaikuttaa muun muassa millainen otos on, ja raja-arvo vaihtelee muun muassa sen mukaan, verrataanko aikuisia vai nuoria, missä maassa tutkimus tehdään ja tutkitaanko yleisesti väestöä vai tiettyä potilasryhmää. (Davidson, 2016)

Erityisesti käyttötarkoitus ja kohderyhmä ovat todennäköisesti tärkeimmät asiat huomioida, kun valitaan käytettäväksi yksittäistä sosiaalisen jännittämisen mittaria. Vaikka ujouden mittareiden kohdalla voitiin huomata tiettyjen kyselyiden muistuttavan toisiaan, on kiinnitettävä huomiota otoksen koostumukseen ja käytettävä omaa harkintaa ovatko määritellyt pisterajat suoraan hyödynnettävissä.

2.4 Kulttuuritekijät ja medikalisaatio

Tämän työn kannalta fokus on enemmän sosiaalisen jännityksen piirteiden määrittelyssä, mutta myös kulttuurisella kontekstilla on merkitystä sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Tämän takia kulttuuritekijöitä esitellään suppeasti muutamalla esimerkillä länsimaisesta kulttuurista.

Kulttuurin kannalta erityisesti ujouden kokemukseen vaikuttaa se, minkälainen käytös kyseisessä kulttuurissa koetaan hyväksyttäväksi ja millaiset sosiaaliset taidot ihmisillä oletetaan olevan. Keltikangas-Järvinen (2010) kuvaa kuinka nykyään suomalaisessa kulttuurissa sosiaalisiksi taidoiksi katsotaan nopea kontaktin otto erilaisiin ihmisiin ja luontevat keskustelutaidot heidän kanssaan. Historiallisesti ero on suuri esimerkiksi 1960-lukuun, jolloin Suomessa sosiaalisiksi taidoiksi katsottiin esimerkiksi myöntymisyys, itsensä korostamisen välttäminen ja oman edun asettaminen toisten

edun edelle katsottiin negatiiviseksi. (Keltikangas-Järvinen, 2010, s. 20-22) Ajallisesti voi pohtia, kuinka nopeasti ihmiset pystyvät reagoimaan muutokseen, vaikka toisaalta Suomi on edelleen tunnettu hiljaisena ja ujoina kulttuurina.

Aho (2010) ja Lane (2008) kuvaavat vastaavaa ilmiötä Yhdysvaltojen kulttuurissa, jota kuvataan tyypillisesti erittäin avoimeksi esimerkiksi Suomeen verrattuna. Heidän näkemyksensä on, että ujous ja siihen liittyvä käytös on normaali tunnereaktio, jota pyritään leimaamaan sairaudeksi. Yleisesti ilmiötä voidaan kuvata medikalisaatioksi, eli sairauden ja lääketieteellisen hoidon ulottumista yhä arkipäiväisimpiin ilmiöihin (Lahelma, 2013).

Sosiaalisten tilanteiden pelkoon liittyviä sairausluokituksia on kritisoitu paljolti, ja niiden kuvauksia on arvosteltu moniselitteisiksi. Kokonaisuudessaan sairauksiksi luokiteltavien asioiden määrä on kasvanut laajalti. Esimerkiksi DSM-kriteeristön 1950-luvulla julkaistu ensimmäinen versio oli 130-sivuinen noin sadalla eri sairausluokituksella, ja noin 60 vuotta myöhemmin viides versio lähentelee tuhatta sivua ja sairausluokituksia on lähes kolme sataa. (Aho, 2010) Ovatko sairaudet varsinaisesti lisääntyneet, vai halutaanko erilaiset tavat reagoida asioihin nähdä sairauksina?

Aho (2010) ehdottaa, että erityisesti amerikkalaisessa kulttuurissa ujoon käytökseen liittyvä sairausluokitus edelleen lisää vaatimuksia siitä, että ihmisen tulisi olla itsevarma ja ulospäinsuuntautunut. Lisäämällä näitä vaatimuksia ja leimaamalla sinänsä normaalit tunteet sairaudeksi voi sosiaalisen jännittämisen kokeminen voi lisääntyä yhä suuremmalle joukolle ihmisiä. (Aho, 2010) Esimerkiksi

Sairausluokituksen kannalta yksi ratkaisu on ollut lääkehoidon lisääminen sosiaalisen tilanteiden pelon oireiden hoidossa. Hoitoon hyväksytyt lääkkeet lamauttavat keskushermostoa ja samalla lamauttavat myös normaaliin stressitilaan liittyvää ahdistuksen tunnetta. Vaikka lääketehtaiden intressinä on myös oireiden hoitaminen ja helpottaminen, kyseisten lääkkeiden kokonaismyynnissä puhutaan miljardeista dollareista. (Lane, 2007, s. 139).

Ylipäättään sosiaalisen jännittämisen kannalta on huomioitava, että siihen suhtautumiseen vaikuttavat moninaiset tekijät, ja eri tahoilla voi olla erilaisia tavoitteita taustalla.

3. SOSIAALINEN JÄNNITTÄMINEN TEKNOLOGIAVÄLITTEISESSÄ VUOROVAIKUTUKSESSA

Tässä luvussa kuvataan tarkemmin teknologiavälitteistä vuorovaikutusta, kuinka teknologiavälitteinen kommunikointi ja sosiaalinen vuorovaikutus erilaisissa verkkoyhteisöissä ja -palveluissa on kehittynyt sekä kuinka sosiaalinen jännittäminen ilmenee sen puitteissa. Lisäksi kuvataan tämänhetkisen teknologian tarjoamia mahdollisuuksia sosiaalisten jännittäjien näkökulmasta.

3.1 Teknologiavälitteinen kommunikointi

Teknologiavälitteinen kommunikointi määritellään kommunikoinniksi, jota hallitaan teknologisilla työkaluilla tai sovelluksilla. Yksi erityistapaus teknologioista on tietokone, jonka välityksellä tapahtuvaan kommunikointiin viitataan *tietokonevälitteisenä kommunikointina*. (IGI Global, 2017)

Tietokonevälitteinen viestintä pohjautui pitkään enimmäkseen tekstipohjaiseen kommunikointiin, jonka historia on alun perin kirjeiden kirjoittamisessa. Teknisen kehityksen myötä kommunikoinnin osaksi ovat tulleet ääni, kuva ja video.

Sidonnaisuus paikkaan oli pitkään määrittävä tekijä tietokonevälitteisessä viestinnässä. Teknologia kehittyi mahdollistamaan viestinnän internetin välityksellä muille käyttäjille heidän sijainnistaan riippumatta, mutta koneiden ja yhteyksien siirrettävyys oli heikkoa. Viestiäkseen oli siis oltava tietokoneen äärellä.

Laitteiden ja yhteyksien näkökulmasta mobiiliteknologia on muuttanut viestintämahdollisuuksia. Mobiiliteknologian käyttöä määrittävät muun muassa laitteiden yksilökohtaisuus, käyttö erilaisissa konteksteissa ja tekniikan myötä mahdollistuneet erilaiset viestintämahdollisuudet. (Fortunati, 2010)

Kaiken viestinnän pohjana on kasvokkainen viestintä, johon erilaiset teknologiavälitteisen viestinnän muodot vertautuvat ja osin pohjautuvat. Kasvokkainen viestintä koostuu sekä puheesta ja keskustelukumppanin kuulemisesta, että kehonkielestä ja katsekontaktista. Yleisesti katsekontakti on osa läsnäoloa keskustelussa, ja se voi välittää esimerkiksi tiedon siitä, onko keskustelukumppani kiinnostunut tai tylsistynyt. Eleet voivat olla tiedostettuja, kuten jonkin asian osoittaminen, tai tiedostamattomia, jolloin erilaiset liikehännät ovat osa viestintää.

Henkilökohtaisen tilan tarve on yksi osa viestintää, ja se vaihtelee sekä henkilöittäin että kulttuureittain. Käsite kuvaa siis millaisella etäisyydellä henkilö toivoo keskustelukumppanin olevan. (Dix et al., 2004, s. 477, 479)

Yksi oleellisimmista kasvokkaisen viestinnän ominaisuuksista on vuorottelu (*turn-taking*). Vuorottelua voidaan kuvata prosessiksi, jossa puhujan ja kuuntelijan roolit vaihtuvat. Puhuja voi esimerkiksi tarjota toiselle vuoroa kysymällä jotain, tai pitää lyhyen tauon puheessa, jolloin puhujan vuoro siirtyy kuuntelijalle. Oleellisia ovat myös keskustelun täytesanat, joilla kuuntelija voi ilmaista haluavansa vaihtaa puhujan rooliin tai kuuntelevansa aktiivisesti. (Dix et al., 2004, s. 481-483)

3.1.1 Teknologiavälitteisen kommunikoinnin piirteitä ja palveluja

Eri teknologioita käyttäen tavat ja mahdollisuudet kommunikoida vaihtelevat, mutta yleisesti teknologiavälitteiselle kommunikoinnille on tunnistettu joitakin yhteisiä piirteitä.

Baym (2010) kuvaa vuorovaikutteista teknologista kommunikointia seitsemällä eri käsitteellä (vapaa suomennos): interaktiivisuus (*interactivity*), ajallinen rakenne (*temporal structure*), sosiaaliset vihjeet (*social cues*), tallennettavuus (*storage*), siirrettävyys (*replicability*), ulottuvuus (*reach*) ja mobiliteetti (*mobility*). Käsitteillä voidaan vertailla erilaisia medioita ja kommunikoinnin välineitä sekä verrata niitä kasvokkaiseen kommunikointiin. (Baym, 2010, s. 7)

Yleisesti kommunikoinnin kannalta *sosiaalinen interaktiivisuus* on oleellisin käsite ja ominaisuus, joka vaaditaan, että kommunikointi on mahdollista eri tahojen välillä. (Baym, 2010, s. 7)

Ajallinen rakenne kuvaa käsitteenä viestien välityksen tahtia, ja se jaetaan yleisesti synkroniseen ja asynkroniseen (Baym, 2010, s. 7). Esimerkiksi kasvokkainen keskustelu on synkronista, eli keskustellessa toisen osapuolen oletetaan vastaavan heti sekä ylläpitävän keskustelua omalla vastineellaan. Teknologisessa kommunikoinnissa synkroninen viestintä on lähellä reaaliaikaista, joihin lukeutuvat esimerkiksi reaaliaikaisesti ääntä tai videokuvaa välittävät keskustelupalvelut, kuten Skype. Asynkronisessa keskustelussa voi olla viiveitä, ja toinen osapuoli vastaa myöhemmin. Jaottelu asynkronisuuteen ja synkronisuuteen ei ole tarkkarajaista, ja se voi vaihdella palvelun sekä palvelun käytön mukaan.

Tekstipohjainen viestintä on lähtökohtaisesti luokiteltu asynkroniseksi, koska kirjoittaminen on lähtökohtaisesti hitaampaa kuin puhuminen. Toisaalta teknologiavälitteinen keskustelu samassa palvelussa voi olla osin reaaliaikaista ja osin viiveellistä keskustelijoiden itse valitessa kuinka nopeasti vastaavat viesteihin.

Teknologiselle viestinnälle ominaista on siis se, että halutun keskustelun tahdin voi itse määrätä. Esimerkiksi pikaviestinten kohdalla on havaittu olevan yleistä, että käyttäjät eivät keskity täysin keskusteluun, vaan tekevät jotakin muuta keskustelun ohessa (Baron, 2013, s. 140).

Sosiaaliset vihjeet tai taustakanavat täydentävät kommunikointia ja tarjoavat laajemmin informaatiota kontekstista, viestien tarkoituksista tai kommunikoijien identiteeteistä (Baym, 2010). Teknologia pääosin piilottaa erilaiset normaalisti kasvokkaisessa kommunikoinnissa havaittavat nonverbaaliset vihjeet. Ero kasvokkaiseen viestintään korostuu erityisesti tekstimuotoisessa kommunikoinnissa. Keskustelukumppanin tulkitseminen nojautuu silloin vain kirjoitettuun tekstiin, ja tunnetilan tulkitseminen on hankalampaa eleiden, ilmeiden ja äänensävyyn puuttuessa (Dix et al., 2004, s. 495). Täydentääkseen viestintämahdollisuuksia erityisesti keskustelupalvelut ovat kehittäneet erilaisia ominaisuuksia välittämään kyseistä informaatiota, kuten että keskustelukumppani kirjoittaa viestiä, sekä hymiöitä ja emojiä käytetään tukemaan kirjoitetun viestin tunnetilaa.

Tallennettavuus ja siirrettävyys liittyvät ominaisuuksina joidenkin teknologioiden tarjoamaan mahdollisuuteen tallentaa esimerkiksi keskusteluja, ja tallenteita on mahdollista siirtää ja kopioida. Kasvokkaisessa keskustelussa tämä ominaisuus on lähinnä muistinvaraista, eikä tarkkoja tallenteita jää. Erityisesti kyseiset käsitteet liittyvät asynkroniseen kommunikointiin. (Baym, 2010, s. 10) Palveluissa kerätään esimerkiksi käyttäjän julkaisuja profiileihin, tekstimuotoisista keskusteluista lokeja, ja keskustelufoorumeilla viestit jäävät muiden luettaviksi määrittämättömiksi ajoiksi.

Viime vuosina yksi nouseva trendi yhteisöpalveluissa tallennettavuuden kannalta on ollut sisältö, joka näkyy vastaanottajille vain tietyn aikaa. Yksi suosituimmista palveluista on ollut Snapchat, jossa käyttäjät viestivät personoitavien kuvien tai lyhyiden videoiden välityksellä. Käyttäjä voi säädellä ketkä näkevät viestit ja kuinka kauan, jolloin aikaväli vaihtelee ominaisuudesta riippuen sekunneista vuorokauteen. Suosion on arveltu perustuvan osin siihen, ettei sisältö ole suoraan löydettävissä jälkikäteen. (Preece et al. 2015, s. 105)

Ulottuvuudella kuvataan viestinnän laajuutta, eli kuinka laajaa tai pientä yleisöä viestinnällä tavoitellaan. (Baym, 2010, s. 10) Teknologiset palvelut tarjoavat mahdollisuuden säädellä kommunikoinnin ulottuvuutta halutuksi ja käyttötarkoituksen mukaan. Esimerkiksi ulottuvuus voi vaihdella kahdenvälisestä viestinnästä ryhmäviestintään ja laajimmillaan massaviestintään. Näitä viestintämuotoja tukemaan on sekä erillisiä palveluita tai yksittäinen palvelu voi mahdollistaa useamman tyyppisen kommunikoinnin ominaisuuksillaan. Teknologia myös tarjoaa tallennettavuuden kautta mahdollisuuden siirtää viestit uudelle kohderyhmälle. Esimerkiksi kahdenvälinen kommunikointi kuten sähköpostiviestittely voidaan helposti laajentaa ryhmäkommunikoinniksi keskusteluhistorioineen.

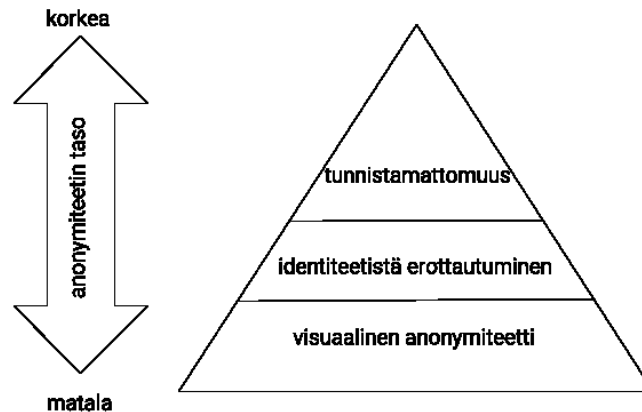
Julkisesta viestinnästä ja vuorovaikutuksesta yksi esimerkki on blogit, jotka ovat helppo tapa julkaista tyypillisesti artikkelimuotoista sisältöä suurelle joukolle. Käytännössä blogit muistuttavat lokeja tai päiväkirjoja, mutta niissä merkinnät ovat esillä käänteisessä järjestyksessä, eli uusin merkintä ensimmäisenä. Ideana on, että kirjoittaja tai kirjoittajat julkaisevat sisältöä usein haluamastaan aiheesta. Kommunikointi mahdollistuu merkintöjen mahdollisen kommentoinnin kautta, joka mahdollistaa keskusteluyhteyden kirjoittajan ja lukijoiden välillä (Vuori & Jussila, 2016). Blogeissa on muotoutunut myös sosiaalisia verkostoja, kun blogien tekijät ovat seuranneet toisiaan ja verkostoituneet, ja kirjoittaja voi esitellä omaa verkostoaan esimerkiksi linkkilistoina. (Pönkä, 2015)

Mobiliteetti liittyy siihen, millaista teknologia on siirrettävyyden ja kannettavuuden suhteen. Aiemmin käyttäjät olivat usein sidottuja tiettyyn paikkaan tai laitteen sijaintiin käyttääkseen teknologisia viestintäpalveluja, kun taas mobiiliteknologia on kehittynyt mahdollistamaan kommunikoinnin sijainnista riippumatta. (Baym, 2010, s. 11) Mobiililaitteet ovat osaltaan laitteiden mukana pidettävyyden myötä siirtyneet usein yksilökohtaiseen käyttöön, kun aiemmin esimerkiksi tietokoneet olivat monissa tapauksissa yhteisessä käytössä.

Oheisten käsitteiden lisäksi teknologiavälitteiseen kommunikointiin liittyy läheisesti *identiteetin* käsite, ja teknologia tarjoaa erilaisia mahdollisuuksia muunnella sitä. Myös reaali maailman tilanteissa toimimme monenlaisissa rooleissa riippuen sosiaalisesta tilanteesta ja muista tekijöistä, ja vastaavasti voimme muunnella ja valita mitä esitämme itsestämme teknologiavälitteisessä kommunikoinnissa (Baym, 2010, s. 106).

Esimerkiksi käyttäjän nimi yksi tärkeä osa identiteettiä, ja siihen liittyvät tavat vaihtelevat palveluittain. Jotkut palvelut antavat mahdollisuuden käyttää mitä tahansa tunnusta jonka käyttäjä haluaa valita nimimerkikseen, mutta osassa palveluista on tarkoitus käyttää oikeaa nimeä. Esimerkiksi Facebookissa oikea nimi vaaditaan, mutta annettua nimeä ei toisaalta tarkisteta. (Baym, 2010, s. 109) Jos pohtii asiaan vaikuttavia tekijöitä, niin todennäköisesti käyttäjä haluaa mukautua muiden käyttäjien joukkoon. Henkilökohtaisen arvion perusteella suuri osa Facebookin käyttäjistä käyttää omaa nimeään tunnisteena, ja nimimerkin käyttäminen voisi olla kyseisessä palvelussa suuri muista erottava tekijä, kun muut ovat omalla nimellään.

Ääritapaus teknologiavälitteisessä kommunikoinnissa identiteetin kannalta on *anonymiteetti*, jonka ylläpitämiseen palvelut tarjoavat erilaisia mahdollisuuksia. Osassa palveluista keskustelijan ei tarvitse paljastaa omaa nimeään tai muuta identiteettiään, tai sitä voi muunnella haluamukseen. Teknologiavälitteiseen viestintään voidaan katsoa liittyvän eri anonymiteetin tasoja, jotka on esitelty kuvassa 1.



Kuva 1. Anonymiteetin eri tasot (Bovee & Cvitkovic, 2009).

Visuaalinen anonymiteetti matalimmalla tasolla tarjoaa yleensä viitteen henkilön oikeasta identiteetistä, jolloin henkilön ulkonäköä, kasvojen ilmeitä tai muita reaktioita ei näy. Identiteetistä erottautuminen kuvaa henkilön verkkoon tai johonkin palveluun valitsemaa erilaista identiteettiä. Esimerkiksi nimimerkillä tai avatarilla käyttäjä voi vaihtaa nimeään ja muita taustatekijöitä haluamakseen. Tietyn nimimerkin käyttö esimerkiksi jossakin palvelussa antaa käyttäjälle nimen ja osaltaan identiteetin palvelun käytön jatkuessa, mutta käyttäjä voi suojella omaa reaali-identiteettiään. Korkeimman tason anonymiteetti ei sisällä mitään tunnistettavaa identiteettiä tai sen piirrettä. Esimerkiksi nimetön kommentointi ei tarjoa muille muuta tietoa kirjoittajasta kuin viestin sisällön. (Bovee & Cvitkovic, 2009)

Teknologiavälitteisen kommunikoinnin tulevaisuuden palveluita ja kommunikointikanavia ovat mahdollisesti erilaiset virtuaali- ja lisätyn todellisuuden palvelut. Yksi viite tästä oli se, että Facebook osti vuonna 2014 Oculus VR-yhtiön, joka on tunnettu muun muassa Oculus Rift -virtuaalilaseista. (Facebook, 2014) Virtuaalitodellisuus tarjoaa uuden ympäristön käyttäjälleen koettavaksi virtuaalilasien välityksellä, jotka muodostavat kolmiulotteisen virtuaalinäkymän. Virtuaaliset sisällöt voivat tulevaisuudessa tuoda täysin uusia mahdollisuuksia kommunikoinnille ja sen elämyksellisyydelle. Kommunikointi voi esimerkiksi muodostua yhä realistisemmaksi esimerkiksi 3D-kameroiden myötä, tai kommunikointi voi mahdollistua erilaisten itseämme kuvaavien avatarien kautta. Kappaleessa 3.3.2 esitellään esimerkkinä, kuinka virtuaalitodellisuutta voidaan käyttää sosiaalisten tilanteiden pelon hoitoon.

3.1.2 Sosiaalinen media

Teknologista kommunikointia määrittää tänä aikana laajalti sosiaalisen median käsite. Yhtenäistä ja yleisesti hyväksyttyä määritelmää käsitteelle ei ole, mutta sitä voidaan kuvata yläkäsitteenä erilaisille palveluille, jotka mahdollistavat sosiaalisen sisällön tuottamisen ja sen julkaisemisen. Suomessa Sanastokeskus TSK:n (2010) määritelmä

sosiaaliselle medialle on sen olevan ”tietoverkkoja ja tietotekniikkaa hyödyntävä viestinnän muoto, jossa käsitellään vuorovaikutteisesti ja käyttäjälähtöisesti tuotettua sisältöä ja ylläpidetään ihmisten välisiä suhteita” (Sosiaalisen median sanasto, 2010, s. 14).

Vielä 1990-luvulla erityisesti sisällön julkaisu verkossa vaati teknistä osaamista käyttäjältä, kuten esimerkiksi HTML-kielen käyttöä. Tähän aikakauteen viitataan tyypillisesti Web 1.0-aikakautena. Viime vuosikymmenen tekniseen kehitykseen viitataan tyypillisesti Web 2.0 -aikana, jolloin palvelut kehittyivät helppokäyttöisemmiksi sekä sisällön julkaisun että vuorovaikutuksen kannalta. (Neal, 2012, s. 24) Käyttäjän ei siis enää tarvinnut itse hallita julkaisun sisällön esittämiseen vaadittavaa teknologiaa. Ajallisesti teknologinen kehitys on ollut nopeaa, ennen internetin yleistymistä yksittäisen ihmisen mahdollisuudet julkaista omaa sisältöä laajalle yleisölle olivat hyvin rajalliset ilman huomattavaa panostusta.

Sosiaalisen median käsitteen ollessa laaja, on pyritty tekemään kategorisointeja muun muassa palvelujen tarkemman käyttötarkoituksen kannalta. Vuori & Jussila (2016) jakavat sosiaalisen median työkalut viiteen kategoriaan, jotka ovat kommunikointi, yhteistyö, yhteydenpito, sisällön täydentäminen ja sisällön yhdistäminen. Laajasta käsitteestä ja palvelukirjosta oleellisinta tämän työn kannalta ovat kommunikointiin ja yhteydenpitoon liittyvät palvelut. Kommunikoinnin kategoriaan kuuluvat muun muassa jo aiemmassa kappaleessa esitellyt blogit, keskustelufoorumit ja pikaviestimet ja yhteydenpitoon liittyvät yhteisöpalvelut ja erilaiset muut yhteisöt. Yhteydenpidon ja kommunikaation ero on tässä tapauksessa jaettu siten, että yhteydenpitoon liittyvissä palveluissa tavoitteena on erityisesti seurustelu ja verkostoituminen ja yhteyksien luominen, ja kommunikoinnissa tavoitteena on sisällön julkaisu. (Vuorinen & Jussila, 2016) Toisaalta kategorisoinnin kannalta yhtenä esimerkkinä Facebook mahdollistaa molempien tavoitteiden tekemisen, joten palvelut eivät välttämättä sovi täysin yhteen kategoriaan.

Tutkimus on suurelta osin keskittynyt erityisesti yhteisöpalveluihin ja niiden ominaisuuksiin. Verkkoyhteisöpalveluille on pyritty tekemään niitä kuvaavia määritelmiä, joiden tekemiselle haastetta on aiheuttanut palvelujen jatkuva kehittyminen. Esimerkiksi Suomessa Sanastokeskus on määrittänyt verkkoyhteisöpalvelun ”palveluksi, joka tarjoaa mahdollisuuden ihmisten välisten suhteiden luomiseen ja ylläpitämiseen tietoverkon kautta” (Sosiaalisen median sanasto, 2010, s. 26). Kyseinen määritelmä kuvaa jokseenkin suppeasti verkkoyhteisöpalveluita, jotka tarjoavat hyvin monen tyyppisiä mahdollisuuksia kommentointiin. Ellison ja Boyd (2013) määrittelevät verkkoyhteisöpalvelun kommunikointialustaksi, jossa käyttäjillä on 1) uniikit ja tunnistettavat profiilit, joissa on käyttäjän tai muiden käyttäjien tuottamaa sisältöä, 2) mahdollista julkisesti esittää palvelussa luotuja yhteyksiä ja 3) mahdollista olla vuorovaikutuksessa sisältövirran kanssa, jota käyttäjä ja käyttäjän yhteydet voivat tuottaa ja kuluttaa.

Yksi yhteisöpalveluita määrittävä tekijä on ollut käyttäjien palvelussa luomat yhteydet toisiin henkilöihin. Käyttäjien muodostamilla yhteyksillä yhteisöpalveluissa on erilaisia merkityksiä ja nimityksiä. Pääosin ne esittävät käyttäjien välisiä suhteita, mutta ne säätelevät myös mitä sisältöä toiset käyttäjät voivat nähdä. Esimerkiksi Facebookissa yhteyksiä kutsutaan kavereiksi, ja ne ovat kaksisuuntaisia, eli molempien tulee hyväksyä yhteyden muodostuminen. Myös yhdensuuntaiset yhteydet ovat yleistyneet muun muassa niitä hyödyntävän Twitterin suosion myötä. (Ellison & boyd, 2013)

Yhteyksistä muodostuu palvelussa käyttäjän sosiaalinen yhteisö, jossa henkilöiden välisten suhteiden tärkeys vaihtelee. Historiallisesti internet on tarjonnut alustan erilaisten yhteisöjen muodostumiselle jo pitkään. Yhteisöjen voidaan katsoa liittyvän siihen, mitä yksilöillä on yhteistä, mikä sitoo heitä yhteen ja mikä tuo heille yhteenkuuluvuuden tunnetta toisten yhteisön ihmisten kanssa (Day, 2006, s. 1). Normaalisti henkilöiden suhteet tapahtuvat erilaisissa konteksteissa, kuten työpaikoilla tai harrastuksissa, mutta yhteisöpalvelussa niistä muodostuu yksi yhteisö. (Ellison & boyd, 2013, s. 155-156) Erilaisten kontekstien ja osaltaan yleisöjen hallitseminen verkkoyhteisöpalveluissa voi olla käyttäjälle hankalaa, koska tilanne ei vertaudu lainkaan normaalin kasvokkaisen vuorovaikutuksen tilanteisiin. (Marwick & boyd, 2011) Esimerkiksi saman sisällön jakaminen työ- ja vapaa-ajan kontakteille voi olla haasteellista.

Erilaisille palveluille on tyypillistä se, että kullekin on kehittynyt omanlaisensa keskustelukulttuuri, mutta lisäksi ne mahdollistavat erilaisia tapoja keskustella. Päivitysten tekemisen kautta käyttäjä alustaa keskustelua koko yhteyspiirinsä kanssa, ja jakaa informaatiota omasta elämästään ja tekemisistään. Toinen tapa käyttää palvelua on yksipuolisempi, jossa käyttäjä seuraa aktiivisesti muiden tekemisiä, mutta ei vastaavasti jaa sisältöä muiden kanssa. (Preece et al., 2015, s. 109)

Ellison & boyd (2013) argumentoivat verkkoyhteisöpalveluiden siirtyvän enemmän mediakeskeiseksi profiilikeskeisyyden sijaan, jolloin palveluiden sisältövirta koostuu yhä enemmän yhteyksien jakamasta mediasisällöstä. Kommunikointivälineet kehittyvät jatkuvasti, mutta toinen asia on kehittyvätkö ne tukemaan kommunikointia, jota analysoidaan sosiaalisen jännittämisen kannalta seuraavassa kappaleessa.

3.2 Sosiaalinen jännittäminen teknologiavälitteisessä kommunikoinnissa

Erilaisilla tutkimuksilla on pyritty määrittämään millaisia vaikutuksia teknologian käytöllä on sosiaaliseen jännitykseen liittyen. Sosiaalisen jännittämisen kannalta tutkimukset ovat keskittyneet usein joko ujouteen tai sosiaalisten tilanteiden pelkoon. Eri tutkimuksissa on huomioitu enemmän sosiaalipsykologiselta kannalta esimerkiksi ujous, yksinäisyys, sosiaalinen ahdistuneisuus ja vaikutukset ihmissuhteisiin.

Yksi osaltaan sosiaalisen jännittämisen ja teknologian käytön tutkimusta hankaloittava tekijä on työn toisessa luvussa kuvattu sosiaalisen jännittämisen käsitteiden määrittelyn ongelmallisuus ja oireiden tai ominaisuuksien laajuuden vaihtelu yksilöiden välillä. Sosiaalisen jännittämisen arviointia tutkimuksissa on kuvattu aiemmin kappaleessa 2.3. Toinen hankaloittava tekijä on teknologinen kehitys, kun erilaiset verkkopalvelut ja sovellukset muuttuvat ominaisuuksiltaan ja käyttötavoiltaan ajan myötä, jolloin tulosten vertailu hankaloituu.

3.2.1 Teknologian yleisiä vaikutuksia sosiaaliseen jännittämiseen

Teknologiavälitteistä kommunikointia on tutkittu pitkään internet-aikakaudella, mutta yleistettäviä tuloksia on edelleen vähän varsinkin sosiaalisen jännittämisen näkökulmasta.

Tutkimusta on tehty muun muassa seuraavista näkökulmista:

- teknologian tai internetin käyttö ja sen ajallinen määrä, käyttävätkö juuri sosiaaliset jännittäjät teknologisia palveluita enemmän (mm. Prizant-Passal et al., 2016, meta-analyysi)
- onko vuorovaikutus teknologian kautta helpompaa, tai kuinka se vertautuu kasvokkaaseen vuorovaikutukseen (mm. Erwin et al., 2004)
- miten teknologiavälitteinen kommunikointi vaikuttaa ihmissuhteisiin, niiden muodostamiseen ja laatuun (mm. Baker & Oswald, 2010; Stritzke et al., 2004)
- miten ujous tai sosiaalisten tilanteiden pelko esiintyy erilaisten kommunikointiin käytettävien verkkopalveluiden kontekstissa (mm. Orr et al., 2009; Bardi & Brady, 2010; Lundy & Drouin, 2016)

Erityisesti tietokonevälitteisen kommunikoinnin vaikutuksia sosiaaliseen vuorovaikutukseen tutkittiin paljolti internetin yleistyessä vuosituhaten taitteessa, ja niissä tutkimustulokset jakautuivat pääosin positiivisiin ja negatiivisiin. Kaikki tulokset eivät ole suoraan vertailtavissa eri tutkimusasetelmien takia.

Tulokset kuitenkin osoittavat potentiaalia positiiviselta kannalta siihen, että erityisesti ujoille teknologia tarjoaisi välineitä ja helpotusta omien ongelmien käsittelyyn. Liiallinen tai yksipuolinen teknologiaan turvautuminen näyttää vaikuttavan erityisen negatiivisesti vuorovaikutukseen. Tuloksia on esitelty tarkemmin taulukossa 6.

Taulukko 6. Tutkimustuloksia tietokonevälitteisen kommunikoinnin vaikutuksista sosiaaliseen vuorovaikutukseen (koonnut Stritzke et al., 2004, s. 5).

Positiiviset vaikutukset	Negatiiviset vaikutukset
<ul style="list-style-type: none"> • tarjoaa turvallisen ympäristön erityisesti ujoille ylittää omat kommunikoinnin esteet • anonymiteetin tarjoava ympäristö, jossa voi etsiä sosiaalista tukea • helpottaa yksinäisyyttä 	<ul style="list-style-type: none"> • vähentää kasvokkaista kommunikointia ja siten lisää ujouden kokemista sosiaalisessa vuorovaikutuksessa • vähentää sosiaalista osallisuutta vuorovaikutuksessa ja lisää siten yksinäisyyttä • ujous voidaan yhdistää internetin laajamittaiseen käyttöön

Teknologian tai internetin käytön kannalta tutkimuksissa oli usein oletuksena, että sosiaalisesti jännittävät käyttäisivät internetiä ja eri verkkopalveluita enemmän kuin muut. Prizant-Passal et al. (2016) tekivät meta-analyysin erityisesti sosiaalisten tilanteiden pelon suhteesta internetiin ja sen eri palveluiden käyttöön, jossa sosiaalisten tilanteiden pelon ja internetin ajallisen käytön välillä ei havaittu yhteyttä. Internetin eri käyttötarkoitusten suhteen voitiin kuitenkin havaita, että erityisesti pelaamisella ja sosiaalisten tilanteiden pelolla oli yhteys. (Prizant-Passal et al., 2016)

Vaikka oletus internetin käytön määrästä ei ollutkaan kyseisten tutkimusten mukaan paikkansapitävä, Prizant-Passal et al. (2016) vahvistivat myös sen, että internet ja sen eri palvelut ovat sosiaalisia tilanteita pelkääville kokonaisuudessaan mukavampi ympäristö kommunikoida. Yksi tärkeä osa-alue tältä kannalta on tekstimuotoinen kommunikointi. Erilaiset jännittämisen oireet eivät välity tekstin kautta, jolloin erilaisten sähköisten kommunikointikanavien käyttäminen voi olla helpompaa kuin kasvokkainen viestintä (Erwin et al., 2004). Kokonaisuudessaan nonverbaalisten vihjeiden puuttumisen havaittiin olevan yksi tekijä teknologian käytön miellyttävyydessä sosiaalisia tilanteita jännittäville. (Prizant-Passal et al. 2016)

Sosiaalinen jännittäminen vaikeuttaa erityisesti uusissa tilanteissa olemista ja tuntemattomien henkilöiden kanssa kommunikointia, joten sen on uskottu hankaloittavan myös uusien ihmissuhteiden syntymistä. Tämän takia teknologiavälitteisen kommunikoinnin puitteissa on tutkittu myös ihmissuhteiden muodostumista ja niiden laatua. Stritzke et al. (2004) tutkivat ujoja ja ei-ujoja sekä teknologiavälitteisessä että perinteisessä kommunikoinnin kontekstissa. Ujojen ryhmässä teknologiavälitteisessä kommunikoinnissa hylkäämisen pelkoa koettiin vähemmän ja oma kykenevyys muodostaa uusia ihmissuhteita koettiin paremmaksi verrattuna normaaliin kanssakäymiseen. Ei-ujojen ryhmässä vastaavat erot olivat huomattavasti pienempiä tai eroa ei voinut huomata. (Stritzke et al., 2004)

Kokonaisuudessaan laajempi kysymys kyseisen ryhmän kohdalla on se, että korvataanko kasvokkainen viestintä teknologisella vai tuoko teknologia heille

tarvittaessa mahdollisuuden helpompaan kommunikointiin? Joissakin tapauksissa teknologiavälitteinen viestintä on jopa lisännyt kasvokkaista vuorovaikutusta, mutta toisessa ääripäässä on riippuvuus viestintävälineistä tai internetin käytöstä, jossa on hyvin haitallisia piirteitä.

3.2.2 Vaikutukset erilaisissa verkkopalveluissa

Yksi tutkimusten osa-alue on ollut miten ujous tai sosiaalisten tilanteiden pelko esiintyy erilaisten kommunikointiin käytettävien verkkopalveluiden kontekstissa. Tutkimukset eri palveluiden vaikutuksista tarjoavat enimmäkseen yksittäisiä tuloksia, jotka ovat välillä ristiriitaisia keskenään. Haasteita tutkimukselle on tuonut jatkuvasti kehittyvä teknologia ja ajan myötä palveluiden käyttötavat ovat voineet muuttua.

Yhteisöpalveluiden ja ylipäätään sosiaalisen median palveluiden käytöstä liittyen erityisesti sosiaaliseen jännittämiseen on jonkin verran tutkimuksia. Facebookin kohdalla on tutkittu sosiaalisten jännittäjien kohdalla esimerkiksi palvelussa vietettyä aikaa, luotujen kaverisuhteiden laatua ja ylipäätään persoonallisuuden vaikutusta käyttöön.

Tutkittaessa erityisesti ujoutta Orr et al. (2009) havaitsi, että ujut viettivät enemmän aikaa Facebookissa verrattuna muihin, ja he kokivat palvelun käytön hyvänä asiana. Baker & Oswald (2010) tutkivat Facebookin käytön vaikutusta ystävyys-suhteiden laatuun. Jaoteltaessa vastaajat ujoin ja vähemmän ujoin, ujut kokivat saavansa tukea Facebook-kavereiltaan, ja olivat myös tyytyväisiä näiden kaverisuhteiden laatuun. Vastaavaa yhteyttä ei huomattu vähemmän ujoilla vastaajilla. Sheldon (2012) tutki Facebook-käyttäjien ohella henkilöitä, jotka eivät käyttäneet kyseistä palvelua, ja palvelun käyttäjät tulosten mukaan kokivat vähemmän ujoutta ja yksinäisyyttä kuin ei-käyttäjät. Ujojen suhtautuminen palveluihin ei siis ole yksiselitteistä. Sheldonin (2012) tutkimuksessa keskityttiin ujouden lisäksi erityisesti vastaajan elämäntilanteeseen liittyviin tekijöihin, kuten tyytyväisyyteen omaan elämään, sosiaalisen elämän aktiivisuuteen ja yksinäisyyteen. Taustatietoa ei kerätty siitä miksi kyseiset henkilöt eivät käyttäneet kyseistä palvelua, joka olisi todennäköisesti oleellista palvelujen kehittämiseksi.

Pikaviestinten käyttö on ollut yhä suositumpaa mobiililaitteiden yleistyttyä. Bardi & Brady (2010) tutkivat ujojen henkilöiden pikaviestinten käytön motiiveja ja käytön taajuutta opiskelijaryhmässä Yhdysvalloissa. Ujouden ja pikaviestinten käytön välillä ei havaittu yhteyttä tässä ryhmässä, mutta ujut kertoivat muita useammin käytön motiiviksi yksinäisyyden vähentämisen. Pääosin motiivina kuitenkin koko ryhmällä oli yhteydenotto toiseen henkilöön. (Bardi & Brady, 2010) Huang & Leung (2009) tutkivat teini-ikäisten pikaviestinten käyttöä Kiinassa riippuvuuden näkökulmasta, ja yhtenä osa-alueena ujouden yhteyttä pikaviestinten käyttöön. Tutkimuksessa voitiin havaita yhteys ujouden ja pikaviestinriippuvuuden välillä. (Huang & Leung, 2009) Sosiaalisesta

ahdistuneisuudesta kärsivillä pikaviestinten käytön on havaittu tukevan yhteenkuuluvuuden tunnetta muiden kanssa (Lundy & Drouin, 2016).

3.2.3 Esimerkkejä sovelluksista

Asian teoreettisen puolen lisäksi on hyvä tarkastella miten käytännössä erilaisten teknologisten sovellusten avulla on mahdollista vaikuttaa vuorovaikutustilanteisiin. Alla on esitelty muutamia esimerkkejä olemassa olevista sovelluksista, joita on sosiaalisen jännittämisen kannalta hyödynnetty hoitokäytössä, julkisen vastaamisen helpottamisessa, yleisesti kommunikoinnissa ja peleissä.

Ensimmäinen esimerkki on hoitomahdollisuus teknologian avulla. Virtual Reality Exposure Therapy eli virtuaalitodellisuuden altistusterapia mahdollistaa altistuksen tapahtumisen simuloitussa todellisuudessa.

Teknologian avulla pystytään luomaan yhä realistisempia ympäristöjä tilanteen kokemiseksi. Tässä esimerkissä ympäristö pyrkii kuvaamaan reaalia maailmaa, mutta keinotekoisessa 3D-ympäristössä voidaan simuloida lähes mitä tahansa. Kyseinen sovellus mahdollistaa terapeutille tilanteen hallitsemisen, jolloin tilanne ei käy hoidettavalle ylitsepääsemättömäksi. Kuvassa 2 on esitetty havainnetilanne virtuaaliympäristöjen käytöstä hoitotilanteessa.



Kuva 2. Havainnekuva virtuaaliterapian käytöstä altistusterapiassa. Lähde: VRET System, 2017.

Teknologiaa on hyödynnetty eri tavoin opetuksessa, josta yksi esimerkki on kysymyksiin vastaaminen oppitunneilla. Tässä tapauksessa teknologia tarjoaa anonyymiteetin kannalta kasvottoman vastaamismahdollisuuden, jonka on oletettu niiden sopivan erityisesti ujoille.

Stowell et al. (2010) tutkivat kuinka vastaustapa vaikuttaa erityisesti kiistanalaisiin kysymyksiin vastaamiseen, ja miten ujut suhtautuvat vastaamiseen. Vastaustapoina olivat perinteinen viittaaminen ja niin sanotulla kaukosäätimellä vastaaminen kysymyksiin anonyymisti teknologian avulla. Tässä tutkimuksessa vastaajien tulokseksi

saatiin se, että luokkatilanteessa häpeää ja ahdistusta kokevat käyttäisivät mieluummin anonyymejä kaukosäätimiä kuin viittaisivat vastatakseen. (Stowell et al., 2010) Toisaalta Leen & Bainumin (2006) vastaavassa tutkimuksessa todettiin, että heidän vastaajajoukollaan erityisesti ujut kokivat, että teknologinen vastautapa ei antanut heille mahdollisuutta ilmaista omia mielipiteitään.

Tutkimusten tulokset osoittavat teknologian hyödyntämisellä vastauksissa olevan sekä negatiivisia että positiivisia vaikutuksia. Toisaalta näiden tutkimusten teknologia on jo osin vanhentunutta, ja nykyään vastaamiseen voidaan käyttää omia laitteita, kuten älypuhelimia tai tietokoneita. Tällä hetkellä laitteet mahdollistavat laajemmat vastausmahdollisuudet, ja aiemmin esitetyissä tutkimuksissa vastaajille esitettiin kysymyssarjoja, joka ei vastaa perinteistä oppitunnin kulkua juurikaan. Yleisesti on siis mahdollista, että tämän tyyppisistä sovelluksista olisi hyötyä sosiaalisesti jännittävälle, mutta vastautapa on mielekäs myös muille.

Pokémon Go -mobiilisovellus on esimerkki pelistä, jossa osaltaan hyödynnetään sosiaalisuutta tukevia ominaisuuksia. Pelissä lisättyä todellisuutta hyväksikäyttäen mahdollistetaan Pokémon-hahmojen kerääminen eri ympäristöissä. Ideana on saada käyttäjä liikkeelle ja tutustumaan eri ympäristöihin, joista pelaaja kerää erilaisia Pokémon-hahmoja. Sosiaalisuuden kannalta pelissä ei ole esimerkiksi ominaisuuksia, joita voisi käyttää muiden käyttäjien kanssa kommunikointiin, vaan peli toimintalogiikaltaan tuo ihmisiä samoihin paikkoihin. Kesällä 2016 julkaistun pelin on raportoitu yksittäisten henkilöiden taholta helpottaneen esimerkiksi autististen henkilöiden kommunikointia muiden pelaajien kanssa^{1,2,3}. Autistisilla henkilöillä on erityisiä vaikeuksia sosiaalisessa vuorovaikutuksessa sekä sanallisessa että sanattomassa kommunikoinnissa että muiden tunnetilojen tunnistamisessa (Autismiliitto, 2017) Rajoittuvuus on yleisesti suurempaa kuin pelkkää sosiaalista jännitystä kokevilla.

Pelin sosiaalisuuden taso on joustava, eli käyttäjä saa valita itse minkä verran haluaa kommunikoida muiden kanssa, tai peliä on mahdollista pelata yksin. (Psychology Today, 2017) Yhteinen kiinnostuksen kohde toisten kanssa voi helpottaa keskustelun aloittamista tuntemattomille henkilöille.

Pokémon Go:sta ei ole vielä tehty kattavampia tutkimuksia, joissa kohderyhmänä olisi sosiaalisesti jännittävät henkilöt tai henkilöt, joilla on vakavampia ongelmia sosiaalisessa vuorovaikutuksessa.

Sosiaaliseen vuorovaikutukseen vaikuttaminen ei kuitenkaan ole yksinkertaista. Break Time -sovellus kehitettiin työpaikoille edistämään sosiaalisuutta, johon pyrittiin vaikuttamaan näytöllä, joka kertoi kuinka paljon ihmisiä taukokuoneessa sillä hetkellä on. Vaikka tarkoituksena oli saada ihmiset pitämään tauko samaan aikaan muiden kanssa, joidenkin kohdalla sovellus helpotti pitämään tauon silloin, kun muut eivät

olleet paikalla. (Preece et al., 2015, s. 127) Suunniteltujen tavoitteiden saavuttaminen voi siis olla hankalaa, kun pyritään vaikuttamaan sosiaaliseen vuorovaikutukseen.

¹ <http://www.thememo.com/2016/07/14/autism-advice-asd-advice-pokemon-go-mum-thanks-nintendo/>

² <http://www.bbc.com/news/uk-36935270>

³ <http://www.wkbw.com/news/us-news-world/there-may-be-more-to-pokemon-go-than-you-think>

4. TUTKIMUSMENETELMÄT

Tässä luvussa kuvataan työn empiiriseen osuuteen valitut menetelmät ja niiden toteutus.

4.1 Suunnittelu ja menetelmät

Lähtökohtana oli selvittää erityisesti teknologian roolia sosiaalista jännitystä kokevilla ihmisillä, ja mitkä ovat erityisesti hyviä tai ongelmia aiheuttavia ominaisuuksia verkkopalveluissa. Aiemman kirjallisuuden perusteella aihetta oli tutkittu usein kvantitatiivisesta lähtökohdasta, kuten esimerkiksi eri sosiaalisen median palvelujen käyttöä ja käyttöaikoja, ja yleistä suhtautumista eri palveluiden käyttöön. Vaikka yleistä suhtautumista tutkittiin, tulokset jäivät hyvin yleiselle tasolle, eikä selvinnyt esimerkiksi mitkä olivat eri palveluissa vaikuttavia tekijöitä juuri sosiaalisen jännittämisen kannalta. Haasteena tutkimuksessa on käyttäytymisen arvioiminen, esimerkiksi ujoutta ei voi juuri arvioida muuta kuin itsearvioinnin kautta.

Kirjallisuusselvityksen perusteella menetelmäksi valikoitui verkkopalveluiden kvalitatiivinen tutkimus. Tavoitteena oli selvittää positiivisimmat ja negatiivisimmat kokemukset sosiaalisen jännittämisen näkökulmasta sekä verkkopalveluista että vuorovaikutustilanteista.

Tutkimuksen toteutusmenetelmäksi valittiin internet-kysely. Kohderyhmän ja erityisesti sosiaalisia tilanteita pelkäävät huomioon ottaen vastausten antaminen internetin kautta oli todennäköisesti helpompaa kuin esimerkiksi haastattelussa. Vastaajan sosiaalisen jännityksen tason arviointiin valittiin Social Phobia Inventory (SPIN) -kyselylomake ja sen suomalainen versio SPIN-FIN. Kysely kartoittaa seitsemäätoista oiretta ja niiden laajuutta pisteinä, ja oireet liittyvät pelkoihin, välttelykäyttäytymiseen ja fyysisiin reaktioihin (Davidson, 2016). SPIN-kyselyn tulokset jakavat sosiaalisen ahdistuksen eri tasoille, ja ne esitellään tarkemmin taulukossa 7.

Taulukko 7. SPIN-tulosten kategoriat sosiaalisen ahdistuksen tason mukaan. (Davidson, 2016).

Pisteväli	Sosiaalisen ahdistuksen taso
0-10	ei oireita
11-20	hyvin lievää
21-30	lievä
31-40	kohtalainen
41-50	vakava
51-	hyvin vakava

Kyselyssä hyödynnettiin osin kriittisten tapausten tekniikkaa (*critical incident technique*). Menetelmällä kerätään tietoja sekä positiivisimmista että negatiivisimmista käyttöön vaikuttaneista kokemuksista. Tavoitteena on saada vastaajalta hänelle merkittävä käyttöön vaikuttanut subjektiivinen kokemus, ja välttää esimerkiksi yleisiä mielipiteitä. Vastaajaa pyydetään tunnistamaan esimerkiksi ohjelmaa käytettäessä hänen kohdaltaan merkittävin tapaus, jolla oli vaikutusta lopputulokseen. (Usability Net, 2017). Kyselyssä tavoitteena oli tunnistaa yksityiskohtaisempia käyttötapauksia ja niiden kautta hyviä ja huonoja ominaisuuksia, sekä pyrkiä välttämään geneerisempää informaatiota palveluiden käytöstä.

Kyselyn vastauksien analysointiin käytettiin kvalitatiivisen analysoinnin puitteissa tutkivaa menetelmää eli teemoittelua. Kyseisessä menetelmässä analysointi tehdään sisällöstä nousevien teemojen ja edelleen niiden sisällön mukaisesti. Sisällöstä nousevat teemat koodataan ja niiden perusteella voidaan muun muassa tutkia koodien esiintymisen taajuutta tai esiintyvyyttä aineiston sisällä. (Guest et al., 2012, s. 6, 9)

4.2 Toteutus

Kyselyn päätarkoitus oli selvittää kohderyhmän kaikkein positiivisimmat ja negatiivisimmat kokemukset liittyen verkkopalveluiden käyttöön sosiaalisen jännityksen näkökulmasta. Lisäksi kartoitettiin vastaajien taustatietoja ja sosiaalisen jännittämisen tasoa.

Internet-kysely toteutettiin Webropol-työkalun avulla, ja vastauksia kerättiin vuoden 2016 toukokuun lopusta elokuun loppuun. Kysely jakautui osioihin:

- vastaajan taustatiedot
- SPIN-FIN-kyselylomake, määrittää sosiaalisten tilanteiden jännittämistä
- verkkopalveluiden hyvät ja huonot ominaisuudet sosiaalisen jännittämisen näkökulmasta
- millaisissa vuorovaikutustilanteissa teknologia auttaa sosiaalista jännittämistä
- tulevaisuuden palvelut sosiaalisille jännittäjille.

Tarkemmin kyselyn kysymykset löytyvät liitteestä A.

Osallistujia rekrytoitiin internetin kautta eri keskustelupalstoilta ja foorumeilta, ja pääosin sellaisilta, joilla oli sosiaaliseen jännittämiseen liittyvää keskustelua. Palstoja olivat Suomi24:n ujoutta ja pelkoja käsittelevät osiot, Heimo.con sosiaalisten tilanteiden pelkoa käsittelevä palsta ja Mielenterveysyhdistys Taimi ry:n keskustelufoorumi. Yleisiltä palstoilta kyselyä levitettiin Reddit Suomen ja Tiede.fi:n foorumeissa.

Kyselyn tulokset analysoitiin kahdessa vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa vastauksien laatua tarkasteltiin, ja tehtiin tarvittavat rajaukset, jotta tuloksia saadaan erityisesti

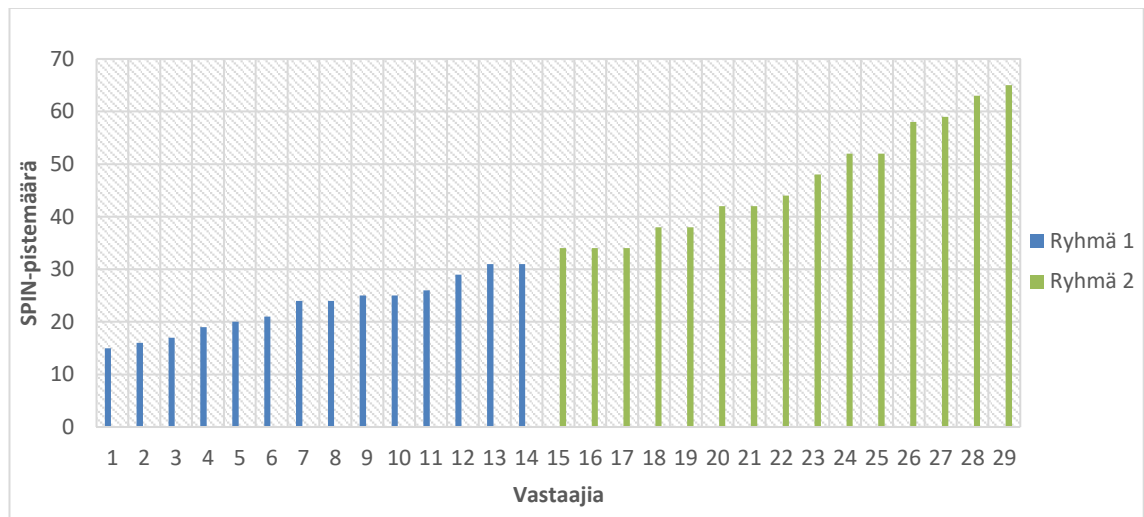
sosiaalisia tilanteita jännittäviltä. Seuraavaksi jäljelle jääneiden vastausten määrän perusteella vastaajat päätettiin jakaa kahteen ryhmään. Vastaajat jaettiin SPIN-FIN-tulosten pisteiden mukaisesti kahteen ryhmään koetun jännityksen tason perusteella. Toisessa vaiheessa vastaukset analysoitiin ryhmittäin ja aineisto teemoiteltiin.

5. TULOKSET

Tässä luvussa kuvataan toteutetun tutkimuksen tulokset ja niiden analysointi.

5.1 Vastaajaryhmät

Kyselyyn tuli vastauksia kaikkiaan 32 kappaletta, joista tarkastelun jälkeen poistettiin kolme kappaletta laadullisten seikkojen ja/tai matalien SPIN-tulosten takia. Lopulliset 29 vastaajaa jaettiin kahteen ryhmään SPIN-tulosten perusteella. Ryhmien pistejakauma esillä kuvassa 3.



Kuva 3. SPIN-tulokset ryhmiteltynä nousevaan järjestykseen.

Ryhmän 1 pistemäärät kuvaavat SPIN-manuaalin pistejakauman mukaan lievää tai kohtalaista sosiaalista ahdistusta, ja ryhmän 2 kohtalaisesta hyvin vaikeaan sosiaaliseen ahdistukseen. SPIN-tulosten ryhmittely sosiaalisen ahdistuksen tason mukaan on esitelty aiemmin kappaleessa 4.1. Tarkempi SPIN-vastausten vastausjakauma jännityksen ominaisuuksien mukaan on esitelty taulukossa 9.

Taulukko 8. SPIN-tulosten arviointi ryhmien kesken.

Keskiarvot	Kokonaistulos (0-68)	Fyysiset oireet (0 – 16)	Välttely (0 – 28)	Pelko (0-24)
Ryhmä 1	23	4	11	8
Ryhmä 2	47	10	20	17
Keskihajonta				
Ryhmä 1	5	2	3	3
Ryhmä 2	10	4	4	3

Suomessa on tehty muutamia väestötason tutkimuksia nuorilla henkilöillä käyttäen SPIN-FIN-kyselyä, joissa keskiarvotulokset asettuivat välille 11-12 pistettä (Davidson, 2016, s. 3,6). Tulokset eivät ole suoraan vertailtavissa tämän kyselyn laajemman ikäjakauman takia, mutta antavat viitteen siitä, että rajauksen jälkeen kyselyn vastaajien jännitystaso on suurempi kuin Suomen väestössä keskimäärin.

Ryhmällä 2 voidaan vahvistaa pistetulosten olevan suurempia kaikissa kategorioissa (fyysiset oireet, välttely, pelko) kuin ryhmällä 1. Molempien ryhmien vastaajien taustatietoja on esitelty taulukossa 9.

Taulukko 9. Vastaajien taustatietoja ryhmittäin.

	Ryhmä 1	Ryhmä 2
Ryhmän koko	14	15
Ikäkeskiarvo (v)	33	35
Sukupuolijakauma (%) (naisia/miehiä/ei kerro)	35 / 65	53 / 40 / 7
Koulutus (%)		
Peruskoulu	0	7
Lukio	43	47
Ammattikoulu	36	20
Alempi korkeakoulututkinto	14	7
Ylempi korkeakoulututkinto	7	13

Ikäkeskiarvo oli molemmissa ryhmissä lähes sama, ja kokonaisuudessaan vastaajien ikä vaihteli välillä 17..64. Vastaajien koulutustausta oli molemmissa ryhmissä painottunut toisen asteen koulutustasolle. Pieniä eroja ryhmien kohdalla löytyy sukupuolijakaumasta, kun ryhmässä 2 naisten suhteellisen määrän voidaan todeta nousseen. Tutkimuksissa on havaittu, että naiset kärsivät miehiä useammin sosiaalisten tilanteiden pelosta (Furmark, 2000, s. 13). Naisten suhteellisen määrän nousun toisessa ryhmässä voidaan täten todeta olevan johdonmukaista.

Vastausten käsittelyn yhteydessä on viite vastaajan sukupuoleen (nainen (N), mies (M), ei kerro (E)), ikään, ja SPIN-tulokseen. Ryhmiin viitataan tunnisteilla R1 (ryhmä 1) ja R2 (ryhmä 2).

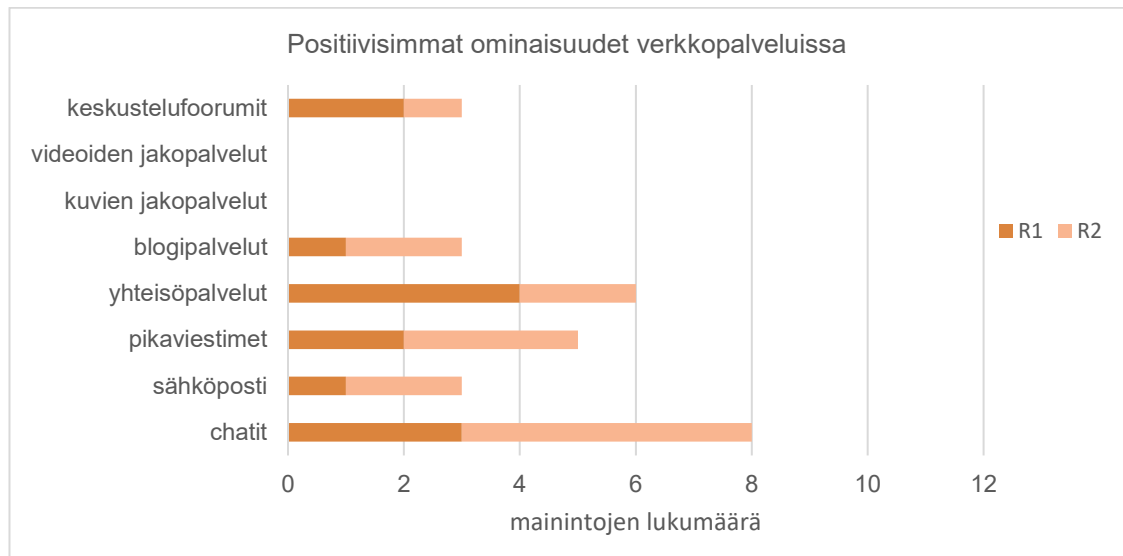
5.2 Verkkopalvelut

Kyselyn yhtenä tarkoituksena oli tarkoitus selvittää tarkemmin millaiset verkkopalvelun ominaisuudet ovat sosiaalisen vuorovaikutuksen kannalta positiivisia tai negatiivisia sosiaalisesti jännittäville. Vastauksissa kuitenkin vastaajien valitsemat verkkopalveluiden ominaisuudet käsittelivät enimmäkseen yleistä käyttötarkoitusta tai -tapaa tarkempien ominaisuuksien sijaan.

5.2.1 Positiivisimmat ja negatiivisimmat ominaisuudet

Kyselyssä kartoitettiin positiivisimpia ja negatiivisimpia kokemuksia sekä ominaisuuksissa että vuorovaikutustilanteissa. Vastaajat valitsivat kussakin kohdassa vain yhden palvelun.

Positiivisimpiin ominaisuuksiin ja vuorovaikutustilanteisiin liittyneet palvelut on esitelty vastausmäärittäin kuvissa 4 ja 5. Vastauksissa mainitut palvelut on lajiteltu edelleen kategorioihin.



Kuva 4. Vastausmäärät kategorioittain jaoteltuina liittyen positiivisimpiin ominaisuuksiin verkkopalveluissa.



Kuva 5. Vastausmäärät kategorioittain jaoteltuina liittyen positiivisimpiin vuorovaikutustilanteisiin verkkopalveluissa.

Useammassa palvelussa oleellisena tekijänä mainittiin **käyttäjäyhteisöt**. Keskustelufoorumit koettiin positiivisiksi, koska yhdistivät laajalti samoista aiheista kiinnostuneita tai samassa elämäntilanteessa olevia ihmisiä. Ne tarjosivat myös anonymiteetin käyttäjälle, jolloin oli helpompi keskustella joistakin aiheista leimautumatta. Kuvien ja videoiden yhteisölliseen jakamiseen liittyvät palvelut eivät keränneet juuri mainintoja, mutta yhdessä tapauksessa vastaajan mainitsema erityinen positiivisuus hänen Instagramin käyttäjäyhteisöstään teki palvelun käytöstä helpompaa ja miellyttävämpää. Vastaavasti blogit tarjosivat mahdollisuuden keskustella käyttäjän valitsemista aiheista kommentoinnin välityksellä samasta aihepiiristä kiinnostuneiden kanssa. Yhteisenä tekijänä aiemmin mainituille on **asynkroninen kommunikointi**, ja käyttäjäyhteisöjen muodostuminen kiinnostuksen kohteiden mukaisesti olemassa olevien kontaktien sijaan. Lisäksi kyseisissä palveluissa yhteisöt muodostuvat pääosin aiemmin tuntemattomien henkilöiden kanssa.

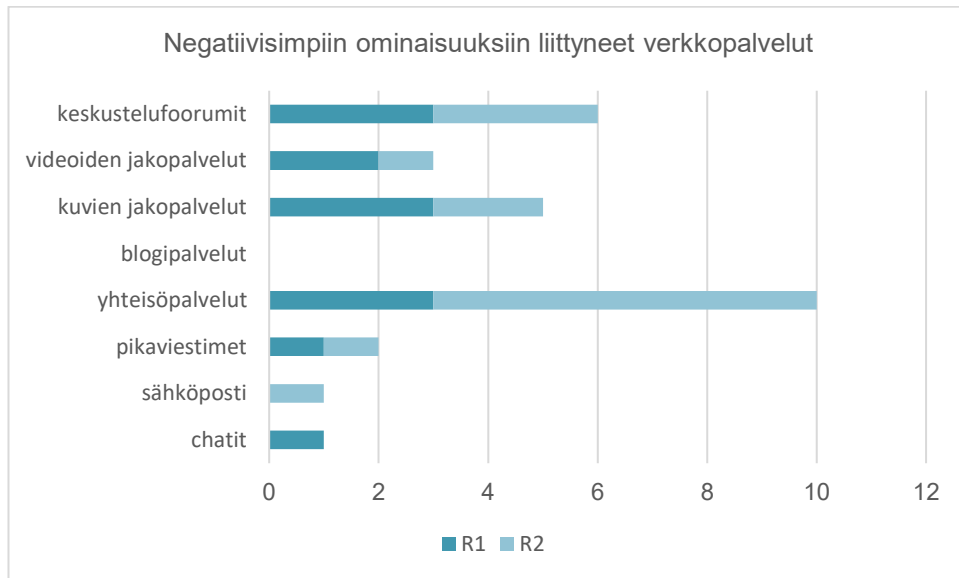
Yhteisöpalvelut keräsivät mainintoja laajalti sekä negatiivisten että positiivisten ominaisuuksien puolella, ja yksittäisessä vastauksessa Facebook mainittiin jopa sekä positiivisimpana että negatiivisimpana. Facebook oli ainoa mainittu yhteisöpalvelu. Positiiviselta kannalta vastauksissa esiintyi yhteisöpalveluille tyypillisiä asioita, kuten yhteydenpidon helppous ja kiinnostavien asioiden seuraaminen, ja toisaalta mahdollisuus seurata kavereiden tekemisiä ilman heidän tapaamistaan. Yhdessä tapauksessa Facebookin käyttö lisäsi myös kommunikointia muualla.

Pikaviestinten koettiin pääosin olevan helppo ja nopea väline kommunikointiin, mutta se tuki myös mahdollisuutta harkita omia viestejään erityisesti tekstimuotoisen kommunikoinnin välineenä. Osaltaan positiivista oli, ettei esimerkiksi WhatsApp vaadi erityisiä profilitietoja tai kuvaa. Ääniviestimahdollisuus koettiin yhdessä tapauksessa helpoksi tavaksi jättää nopea viesti (N24, 52).

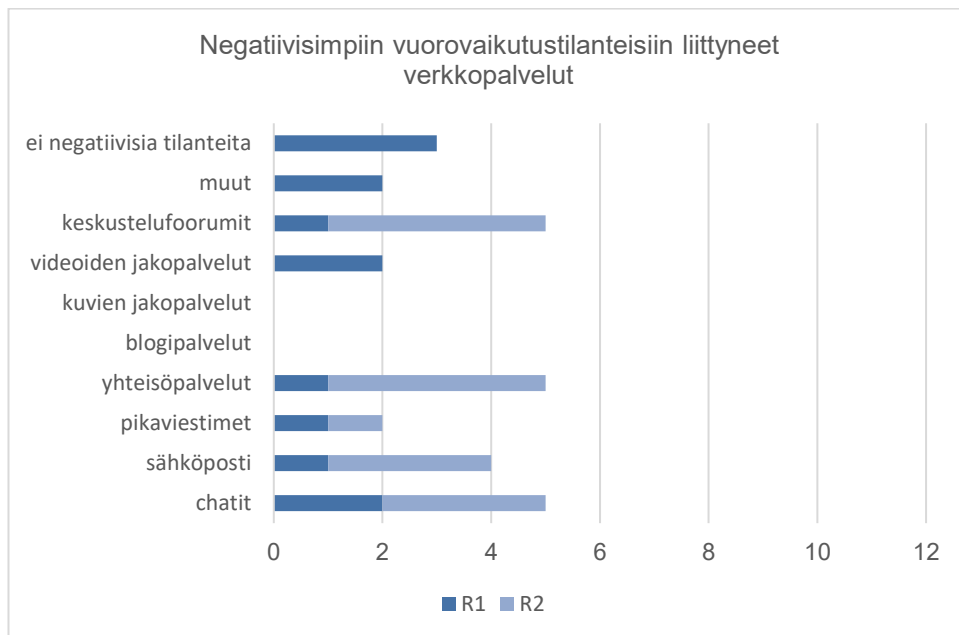
Sähköposti koettiin osin viralliseksi viestintäkanavaksi, ja toivomuksena oli, että sitä käytettäisiin enemmän viranomaisviestinnässä. Erityiseksi hyödyksi koettiin mahdollisuus harkita rauhassa viestiään ja viestin muotoilua. Sähköpostin koettiin helpottavan ensikontaktin ottamista erilaisissa tilanteissa, ja esimerkiksi hankalan asian taustoittaminen oli helpompaa sähköpostitse.

Erilaisten chattien tai keskustelukanavien kohdalla vastaukset painottuivat erityisesti positiivisten vuorovaikutustilanteiden puolelle. Positiiviseksi koettiin muun muassa oman mielipiteen kertomisen helpottuminen ja nettipelien yhteydessä keskustelu, jolloin pelien toimintatapa osaltaan vaatii vuorovaikutusta oman peliryhmän kanssa. (M21, 16 / M33, 42) Tärkeäksi koettiin myös vertaistukeen liittyvät keskustelut, jota on käsitelty tarkemmin kappaleessa 5.3.3.

Negatiivisimpiin ominaisuuksiin ja vuorovaikutustilanteisiin liittyneet palvelut on esitelty vastausmäärittäin kuvissa 6 ja 7. Vastauksissa mainitut palvelut on lajiteltu edelleen kategorioihin.



Kuva 6. Vastausmäärät kategorioihin jaoteltuina liittyen negatiivisimpiin ominaisuuksiin verkkopalveluissa.



Kuva 7. Vastausmäärät kategorioittain jaoteltuina liittyen negatiivisimpiin vuorovaikutustilanteisiin verkkopalveluissa.

Negatiivisten vuorovaikutustilanteiden kohdalla vastaukset hajaantuivat enemmän kuin muissa osioissa, ja vähemmän jännittävän ryhmän kohdalla tuli myös mainintoja, ettei ole kohdannut negatiivisia vuorovaikutustilanteita teknologian parissa.

Keskustelufoorumeissa negatiivisimmat piirteet liittyivät käyttäjäyhteisön epäasialliseen käytökseen. Kun aiemmin positiivisissa piirteissä kasvottomuus helpotti kommunikointia, muilla käyttäjillä anonymiteetti ja kasvottomuus voi taas provosoida asiattomaan käytökseen.

Kuva- ja videojakopalvelut keräsivät enimmäkseen negatiivisia mainintoja. Suurin osa vastauksista perustui lähinnä negatiiviseen suhtautumiseen kyseisten palveluiden tiettyihin käyttötapoihin, kuten itsensä ja oman elämänsä esittelyyn. Aineisto antaa viitteen siitä, että näitä palveluita käytettäisiin vähemmän kuin muita

Yhteisöpalvelut keräsivät määrällisesti eniten negatiivisia mainintoja. Vastausten teemoja hallitsi erityisesti heikko yksityisyys ja oman identiteetin paljastaminen, joista kerrotaan enemmän kappaleessa 5.3.4.

Chattien kohdalla positiivisena mainittu reaaliaikaisuus ja taustatietojen välittäminen koettiin osaltaan ongelmalliseksi. Palvelut pyrkivät välittämään taustainformaatiota keskustelukumppaneille esimerkiksi siitä onko viesti luettu tai kirjoittaako joku viestiä. Tämä voidaan kokea negatiiviseksi, kun ominaisuudet osaltaan paljastavat kauanko henkilö käyttää viestin muotoiluun aikaa tai pohtii vastausta. ”.. [chateissa on] *paine vastata heti (varsinkin jos toinen näkee, että on lukenut viestin)*” (N29, 29)

Negatiivisten vuorovaikutustilanteiden ohella oli mahdollista kertoa millaisessa tilanteessa olisi halunnut käyttää teknologiaa. Näissä kahdessa vastauksessa teknologiaa olisi haluttu käyttää sosiaalisesti haasteelliseksi koetuissa tilanteissa, kuten esiintymistilanteeseen ja mahdollisessa arvostelutilanteessa. Teknologian avulla haasteellinen tilanne olisi voitu välttää.

5.2.2 Yleiset teemat

Vastauksista nousi kaikkiaan muutamia teemoja yleisesti ominaisuuksien kannalta.

Molemmissa ryhmissä tuli esille se, että **tekstimuotoisessa kommunikoinnissa** pystyi ikään kuin piiloutumaan tekstin taakse ja harkitsemaan omat sanansa paremmin. Tämä tulos esiintyi teoriaosuudessa (mm. Erwin et al. 2004), ja nämä tulokset vahvistavat sitä päätelmää. Vastaajat pitivät oman viestin muotoilu- ja harkintamahdollisuutta yleisenä positiivisena ominaisuutena eri palveluissa, kuten pikaviestimissä, sähköpostissa ja ylipäätään tekstin kautta ilmaistavassa kommunikoinnissa. Positiivisena ominaisuutena pidettiin erityisesti mahdollisuutta rauhassa pohtia omaa viestiään.

”Voi miettiä mitä sanoo ja esittää asian niin kuin haluaa. Siihen voi käyttää aikaa ja samalla piiloutua laitteen taakse, jos ei halua olla esillä. Saa sanottua mitä pitikin.” (M30, 19)

Erityisesti **asynkroninen kommunikointi** mahdollistaa kasvottomuuden ja pidemmän harkinta-ajan oman vastauksen muotoilulle. Vastauksissa palveluissa painottuivat sekä positiivisissa että negatiivisissa ominaisuuksissa sellaiset, joiden käyttö oli asynkronista kommunikointitapaa noudattavaa.

Kasvottomuus piilottaa fysiologisia jännitysoireita, joita kasvokkaisessa kommunikoinnissa ei juuri voi piilottaa. Laajemmin ilmiötä kuvaa Baymin (2010) teknologiavälitteisen kommunikoinnin piirteistä sosiaaliset vihjeet ja niiden puuttuminen. Mahdollisuus muotoilla ja harkita omia viestejään tarkasti koettiin tärkeänä ominaisuutena. Se mahdollistaa myös paljolti kasvokkaisesta kommunikoinnista eroavan kommunikointityymin.

”Useamman henkilön keskustelu on usein helpompaa, kun kaikkien ei tarvitse olla tarkkaavaisena ja paikalla koko ajan, vaan voi ruudulta katsoa jälkikäteen mitä on sanottu.” (M40, 26)

Kasvottomuus liittyy osaltaan mahdollisuuteen käyttää palveluja **anonyymisti**, joka koettiin osaltaan positiivisena asiana. Suhteutettuna harkittuun viestintään anonyymiteetti oli melko pienessä osassa, mutta tekstimuotoisen viestinnän tarjoama kasvottomuus voi olla vastaajille riittävä anonyymiteetin taso. Lisäksi anonyymiteetti koettiin positiivisena asiana esimerkiksi vertaistukikeskusteluissa, josta laajemmin kappaleessa 5.2.3. Negatiivisena puolena monissa keskustelufoorumeihin liittyvissä kommentteissa palvelun tarjoama anonyymiteetti yhdistettiin muiden epäasialliseen käytökseen.

Yksityisyyden puute erityisesti Googlen ja Facebookin palveluissa huolestutti useita vastaajia. Palveluiden koettiin vaativan liikaa henkilökohtaisia tietoja käyttäjästä, tai eri palveluiden yhdistäminen koettiin negatiiviseksi. (N27, 20 / M32, 59 / M26, 38) Osaltaan tekstimuotoisen kommunikoinnin varjopuolena nähtiin tietoturvasuhteisuus. (M32, 34) Vastauksista ei löytynyt suoraa yhteyttä tai mainintoja siitä miksi yksityisyyden puute koettiin negatiivisena sosiaalisen jännittämisen kannalta vuorovaikutustilanteissa, mutta osaltaan sen voi arvioida liittyvän oman identiteetin hallitsemiseen.

5.2.3 Teknologian käyttö

Vastaajilta ei kartoitettu määrällisesti kuinka paljon he käyttivät teknologiaa, ja kysely oli suunnattu erityisesti teknologiaa kommunikointiin käyttäville sosiaalisesti jännittäville henkilöille. Toisaalta teknologian käytön hankaluudet tai osaamattomuus olisi hyvä tiedostaa taustatekijöinä. Nykyaikana teknologian käyttämättömyys voi myös aiheuttaa ongelmallisia tilanteita.

”Yrityksistäni huolimatta en ole saanut ko. palvelua [WhatsApp] käyttöönotettua. Aiheuttaa noloja tilanteita kun useimmat ovat sitä mieltä, että se on ihan helppoa” (N57, 31)

Toiselta kannalta viestintä voi olla teknisesti helppoa, mutta kohderyhmän kannalta tekninen helppous ei ole aina oleellista. *”En esimerkiksi soita puhelimella juuri koskaan, vaikka se olisi helppoa”* (M32, 34). Puhelinkontakteihin liittyvät omat haasteensa, mutta pelkkä tekninen helppokäyttöisyys ei välttämättä ole riittävä apu kohderyhmälle.

Osaltaan suhtautuminen teknologian käyttöön vuorovaikutuksen helpottamiseksi oli negatiivista. *”Tuskin teknologia olisi helpottanut mitään tilannetta, ongelma on ihan muualla.”* (M32, 24) Vastaja ei kertonut enempää mikä hänen mielestään on ongelman ydin, mutta osaltaan teknologia vain mahdollistaa kommunikoinnin eikä sinänsä tarjoa apua kuinka olla vuorovaikutuksessa toisten kanssa.

Vastauksissa oli eriäviä mielipiteitä videoteknologian lisääntyvän käytön suhteen, esimerkiksi Skype koettiin sekä hyvänä että huonona vaihtoehtona. Kommunikoinnin siirtyessä videovälitteiseksi hyvänä puolena koettiin livevideossa tallentamattomuus ja vuorovaikutus yleensä (M40, 17).

Tulevaisuuden palveluista kysyttäessä yhdessä vastauksessa nousi esiin virtuaalitodellisuuden käyttäminen kommunikoinnissa.

”VR-teknologian käyttö voisi toimia kasvotusten tapaamisen ja viestien lähettelyn välimaastossa.” (M26, 38)

Positiiviselta kannalta virtuaalitodellisuus voisi mahdollistaa oman niin sanotun avatarin käytöllä vastaavia hyötyjä kuin nyt kasvottomassa kommunikoinnissa, jos käyttäjälle mahdollistuu omien tunnetilojen piilottaminen. Kehityssuunta voi olla myös negatiivinen, jos virtuaalitodellisuudessa kommunikointi kehittyy yhä realistisempaan suuntaan, jolloin tunnereaktiot ja oma olemus välittyvät yhä todellisemmin muille käyttäjille. Virtuaalitodellisuudessa kommunikointi voi todennäköisesti olla synkronista, joka saattaa olla negatiivinen tekijä, kun oman viestin harkitsemiselle jää vähemmän aikaa.

5.3 Vuorovaikutustilanteet

Kirjallisuusselvityksen mukaan ei juuri oltu kartoitettu millaisissa vuorovaikutustilanteissa teknologiavälitteisestä viestinnästä on hyötyä tai jopa haittaa. Tässä osiossa tarkoituksena oli selvittää millaisissa vuorovaikutustilanteissa jonkin palvelun käyttö on ollut erityisen positiivista tai negatiivista.

Sisällöllisesti arvioiden enemmän jännitystä kokevien ryhmä pystyi kertomaan vastauksissa konkreettisempia esimerkkejä vuorovaikutustilanteista vähemmän jännitystä kokeneiden ryhmään verrattuna. Erona voitiin havaita myös, että vähemmän jännitystä kokevassa ryhmässä oli useita mainintoja siitä, ettei teknologian käyttöön ole liittynyt negatiivisia vuorovaikutustilanteita. (M30, 19 / M21, 16 / M22, 25).

Yleisesti vastausten vuorovaikutustilanteista nousi eri tahojen kanssa kommunikointiin ja ryhmätilanteisiin liittyviä tekijöitä. Kooste aineiston vuorovaikutustilanteissa vaikuttavista tekijöistä on esitelty taulukossa 10.

Taulukko 10. Aineiston perusteella merkityksellisimmät vuorovaikutustilanteet teknologiavälitteisen viestinnän kannalta ja niiden taustatekijät.

Vuorovaikutustilanteet			
Ryhmätilanteet	Kommunikointi eri tahojen kanssa	Hoitokontaktit ja vertaistuki	Taustatekijät
<ul style="list-style-type: none"> • puheenvuoron saaminen • oman mielipiteen kertominen 	<ul style="list-style-type: none"> • yleisesti helpottaa kommunikointia • mahdollistaa viestinnän määrittämättömälle yleisölle • helpottaa oman kommunikoinnin hallitsemista 	<ul style="list-style-type: none"> • avun ja asioiden hoitaminen helpompaa teknologian avulla • vertaistukeen liittyvät palvelut helpompia käyttää kasvottomasti ja tekstimuotoisesti 	<ul style="list-style-type: none"> • itsetietoisuus • negatiiviset ajatukset itsestä • vaikeudet olla huomion keskipisteenä <p>→ vaikuttavat myös teknologian käyttöön</p>

Taulukossa 10 mainittuja tilanteita kuvataan seuraavissa kappaleissa tarkemmin.

5.3.1 Ryhmätilanteet

Useissa vastauksissa tuli esille yleisesti kasvokkaisen vuorovaikutuksen hankaluus **ryhmätilanteissa**, jonka takia vastaajat suosivat erityisesti tekstimuotoista viestintää. Ryhmätilanteissa teknologiavälitteinen viestiminen ja siihen suhtautuminen erosivat vastaajilla melko paljon toisistaan, mutta osaltaan vastaukset noudattivat jännityksen kohdalla jatkumoa. Vastaaja saattoi pelätä erilaisten ryhmäkeskustelupalvelujen käyttöä, koska niissä oli suurempi yleisö mahdolliselle itsensä nolaamiselle. *”Niin tyhmältä kuin se vaikuttaakin, kangistun kauhusta anonyyminäkin kun ajattelen nolaavani itseni isomman joukon edessä.”* (M33, 42). Kasvottomuuden tuoma anonymiteetti ei välttämättä kaikissa tapauksissa riitä lievittämään ahdistusta.

Positiivisia kokemuksia oli erityisesti puheenvuoron saamisessa ja oman mielipiteen ilmaisussa (M18, 24 / M32, 59 / N21, 48), eli teknologia oli näissä tapauksissa tukenut omaa vuoron ottamista keskusteluissa. *”Kun ryhmän kesken pitää päättää jotain, on helpompaa kertoa oma mielipide viestillä kuin kasvokkain.”* (M18, 24) Osaltaan konteksti vaikuttaa tilanteen jännittävyyteen, ja esimerkiksi työpaikan kokouksessa puheenvuoron pitäminen onnistui vastaajan mielestä helpommin, kun kokous pidettiin Skypen välityksellä vain ääniominaisuutta käyttäen, jolloin jännitysoireet eivät välittyneet muille (N21, 48).

Positiivisena puolena koettiin teknologiavälitteisesti ryhmässä pelaaminen. Yhteisen tekemisen tai kiinnostuksenkohteen koettiin helpottavan kommunikointia ja keskustelunaiheita oli siten helpompi löytää. Pelen toimintatavan koettiin jopa pakottavan viestintään muiden kanssa, mutta silti asia koettiin positiivisena (M33, 42).

Ryhmätilanteet nousivat esiin myös kysyttäessä millaisissa tilanteissa vastaajat haluaisivat tulevaisuudessa käyttää teknologiaa. *”Ryhmätilanteeseen kaipaen ehdottomasti teknologiaa, jotta saan suuni auki, ehdin sanoa jotain väliin ja jaksan olla aktiivinen.”* (N21, 48) Teknologiaa kaivattiin helpottamaan yleisesti osallistumista esimerkiksi luennolla (puheenvuoron saaminen, yleinen aktiivisuus) (N21, 48), ja ryhmätilanteessa tarkkailuajan lyhentäminen (M33, 42).

Erilaiset esiintymistilanteet nousivat esiin vastauksissa. Osaltaan jo olemassa olevan teknologian hyödyntäminen voisi auttaa sosiaalisesti jännittäviä.

”...WebEx-pilvipalvelun ... kautta on pidetty joitain luentoja ja esitelmiäkin. Erityisesti esitelmien pito helpottuu huomattavasti; kukaan ei näe jännitystä, ei tarvitse olla ahdistuneena millään lavalla tai luokan edessä keskipisteenä ja esiintyjä ei näe muiden mahdollisesti ilkkuvia eleitä ja ilmeitä.” (N21, 48)

Erilaiset esitys- tai kokouspalvelut kuten Skype ja WebEx mahdollistavat nämä edellä mainitut hyödyt sosiaalisille jännittäjille vain, jos palveluiden mahdollistamia video-ominaisuuksia ei käytetä. Jos tulevaisuudessa video-ominaisuuksien käyttö yleistyy esimerkiksi edelleen nopeampien internet-yhteyksien myötä, sosiaalisten jännittäjien kannalta olisi hyvä tarjota edelleen mahdollisuutta kasvottomuuteen.

5.3.2 Kommunikointi

Vastauksissa esiintyi kommunikoinnin kannalta erilaisia teemoja liittyen siihen kenen tai keiden kanssa kommunikointiin.

Tuttujen henkilöiden kanssa viestinnän koettiin helpottaneen joko yleisesti kommunikointia tai omaa oloa hankalissa tilanteissa. Esimerkiksi keskustelu kavereiden kanssa pelailun yhteydessä lievitti ahdistusta (M21, 16). *”Erityisesti [Facebookin] pikaviestimahdollisuus on parantanut kommunikointia läheisten ja ystävien kanssa.”* (M32, 34) Teknologia ei näissä tilanteissa itsessään tarjonnut muuta apua kuin yhteyden toisessa paikassa olleisiin henkilöihin.

Tuntemattomien kanssa viestinnän mainittiin aiemmin teoriaosuudessa (mm. Buss, 1978) aiheuttavan ujoutta. Vastauksista löytyi sekä tätä tukevia havaintoja, jolloin pikaviestimet helpottivat vähemmän tutun henkilön kanssa kommunikoinnista (M22, 25), ja toisaalta jotkut vastaajat kokivat tuntemattomien kanssa keskustelu teknologian välityksellä positiivisena asiana. Erityisesti **ensikontaktin ottaminen** mainittiin olevan helpompaa teknologian avulla (M56, 25).

Korkeamman jännityksen ryhmässä oli kaksi tapausta, jossa aiemmin tuntemattomien ihmisten kanssa kommunikointi oli helpompaa teknologian avulla kuin kasvokkain (M26, 38 / M45, 38). Tällöin positiivisina kokemuksina mainittiin sovelluksia, joiden kautta pystyi puhumaan tuntemattomien ihmisten kanssa puheen tai tekstin välityksellä (M26, 38 / M33, 42). *”Täysin tuntemattomienkin kanssa jutustelu toimi ihan hyvin kun sai tarpeeksi aikaa miettiä sanomisiaan.”* (M33, 42) Näissä tilanteissa vastaajat erityisesti hakeutuivat keskustelemaan tuntemattomien kanssa eivätkä kokeneet vastaavaa jännitystä kuin kasvokkain keskustellessa. Havainnon voidaan katsoa muistuttavan Bussin (1997) teoriaa kappaleesta 2.1.1., jossa ahdistuneisuustyyppiseen ujouteen liittyvät ongelmat koskevat erityisesti kasvokkaista vuorovaikutusta. Toisaalta tuntemattomien kirjoittamia viestejä oli vaikea tulkita (N24, 52).

Tuntemattomien kanssa viestinnän hankaluudet voivat ilmentyä sosiaalisilla jännittäjillä vaikeuksina muodostaa uusia ihmissuhteita. Tämä aihe ei juurikaan esiintynyt vastauksissa. Tulevaisuuden palveluksi toivottiin yksittäisessä vastauksessa palvelua helpottamaan uusien ihmisten tapaamista erilaisissa elämäntilanteissa. (M30, 19) Asendorf (2000) totesi erityisesti ujojen solmivan uusia ihmissuhteita hitaammin kuin ei-ujot, ja heidän tukeutuvan usein jo olemassaoleviin kontakteihin. Yksi syy aiheen esiintymättömyydelle vastauksissa voi olla se, että teknologiaa todennäköisesti käytetään määrällisesti enemmän jo olemassaolevien kontaktien kanssa kuin uusien kontaktien muodostamiseen.

Molemmissa ryhmissä tuli yksittäisinä positiivisina esimerkkeinä tilanteet, joissa henkilö ei tarkalleen tiennyt viestinnän kohdetta, eli **viestintä määrittämättömälle yleisölle**. Tapauksissa palveluina olivat blogikirjoitukset ja niiden kommentointi sekä Twitter-viestintä. Tilanteissa kommunikointia muodostui samasta aiheesta kiinnostuneiden kanssa, eikä vain olemassa olevien kontaktien perusteella kuten yhteisöpalveluissa tyypillisesti. Epäsuoruus koettiin kommunikoinnin ahdistusta helpottavana tekijänä esimerkiksi Twitterin tapauksessa (E32, 65).

Teknologiavälitteisen viestinnän negatiivisina puolina tuli esiin yleisesti ihmisten kohtaamiseen liittyviä ongelmia. Vastauksissa heijastui osaltaan pelko muiden negatiivisesta käyttäytymisestä. Esimerkiksi keskustelufoorumilla ihmiset olivat epäasiallisia (N27, 20 / N17, 31) *”Vaikka jätän kommentin, voivat ihmiset lukea myös muut kommenttini ja he näkevät muut postaukseni. Usein ihmist ovat siellä myös riidanhaluisia, joten en kommentoi tai postaa mitään ainakaan kovin usein.”* (N27, 20)

Osaltaan tämä voi johtua siitä, että teknologian jännittäjiä helpottava ominaisuus voi muiden ihmisten kohdalla saada aikaan matalamman kynnyksen epäasiallisemmalle käytökselle, jota olisi vaikeampi esittää kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa.

Suurinta osaa vastauksista kyselyssä kattoi jollain tavalla **oman kommunikoinnin hallitseminen**. Osaltaan vastaajat halusivat hallita tarkkaan identiteettiään tai omaa

ilmaisuaan miettimällä tarkkaan omaa ilmaisuaan, ja toinen puoli koostui muiden kontaktien rajaamisesta tai kieltäytymisestä. Teknologiavälitteisesti oli helpompi kieltäytyä esimerkiksi kutsuista tai tapaamisista.

”Kaipaam yhteydenottoja ainoastaan valikoidulta joukolta - Facebookissa tutut ottavat usein yhteyttä asioista, jotka eivät minua kiinnosta ja joista kieltäydyn.” (M40, 26)

”Olen onneksi viimein etääntynyt sen verran tuttavistani, että he eivät edes yritä olla yhteydessä minuun, koska en kumminkaan vastaa. Minusta on mukavampaa, kun saan (ehkä vähän itsekkäästikin) olla itse se, joka on yhteydessä jos tarvitsee.” (N26, 52)

Tarkalla rajaamisella voi olla negatiivinenkin puoli, jos tilanne ei sovi toiselle osapuolelle. Sosiaalisuuden kannalta teknologia tuo erilaisia mahdollisuuksia hallita omaa sosiaalisuutta, ja mahdollisuuden valita henkilöt, joiden kanssa kommunikoi ja milloin haluaa kommunikoida heidän kanssaan. Toinen kysymys on haluaako keskustelukumppani viestiä samoilla ehdoilla?

5.3.3 Hoitokontaktit ja vertaistuki

Yksi konkreettisimmista vuorovaikutustilanteista oli **vertaistuki ja erilaiset hoitokontaktit**, kuten lääkärin tai terapeutin kanssa kommunikointi erilaisissa tilanteissa pääosin tekstimuotoisesti. Viestintään on liittynyt tällöin henkilökohtainen tilanne. Vertaistukitilanteissa on yhdistynyt sekä mahdollisuus keskustella muiden samassa tilanteessa olevien henkilöiden kanssa että mahdollisuus kertoa itselle hankalasta asiasta tekstimuodossa.

”On helpottavaa keskustella muiden ihmisten kanssa, [palvelussa] jossa on turvallinen ilmapiiri, eikä syrjimistä sallita.” (N27, 63)

”Tekstin kautta puhuminen on ollut helppoa kun omaa huonoa tilaa ei ole tarvinnut tuoda ihmisten silmien alle.” (N22, 44)

Hoitokontaktien kanssa viestiessä tilanteen jännittävyyteen liittyy usein toisen henkilön auktoriteettiasema (lähde?). Vastaavasti tilannetta on helpottanut tekstimuotoinen kommunikointi esimerkiksi sähköpostitse (M32, 34 / N26, 52) ja sen lisäämistä terveydenhuollossa toivottiin (N27, 63).

”Hain itselleni terapeuttia, jolloin sähköpostitse lähestyminen tuntui huomattavasti helpommalta kuin esimerkiksi soittaminen.” (N26, 52)

”Tilanteet, jotka voisivat helpottaa [teknologiaa käyttäen] koskisivat esimerkiksi lääkärin ajanvarausta, [ja] omaan hoitajaan yhteydessä olemista netitse.” (N27, 63)

Vastauksissa esiintyi myös toive siitä, että tulevaisuudessa esimerkiksi lääkäriaajan varaaminen tai hoitajan kanssa asiointi voisi tapahtua enemmän teknologiavälitteisesti. (N27, 63) Toisaalta esimerkiksi hoitotilanteiden siirtyminen videovälitteisiksi koettiin negatiiviseksi kehityssuunnaksi.

”Itse vierastan esimerkiksi ajatusta kaikkien työvoimapalveluiden siirrosta videovälitteiseksi palveluksi tai verkkotyökalujen lisäämistä terveydenhuollossa. Tavoitettavuus ei tarkoita ainoastaan sitä, että vastaanottajaan saa yhteyden, vaan myös laatua sen suhteen, kuinka hyvin oma viesti menee perille. Esimerkiksi videoterapia on ideana hyvä ja voi toimia ponnastinlautana monille sosiaalisia tilanteita jännittäville hakea apua.” (M32, 34)

”Jotenkin kuitenkin vierastan ajatusta siitä, että esimerkiksi psykoterapiaa alettaisiin järjestää pelkästään videovälitteisenä. Videon välityksellä ei olla samassa tilassa, jolloin kommunikointi tapahtuu vain kuulo ja näköaistimusten varassa. Tällä voi olla vaikutusta sille, miten hyvin emotionaaliset viestit menevät läpi suuntaan ja toiseen.” (M32, 34)

Teknologia voi toisaalta madaltaa kynnystä hakea apua, mutta on hankalaa vetää rajaa siihen minkälaisissa asioissa sähköistä asiointia olisi hyvä tarjota ja milloin ei. Toinen pohdittava asia on kykeneekö terveydenhuolto mukautumaan teknologian kohdalla erilaisiin tarpeisiin.

5.3.4 Itsetietoisuus ja negatiiviset ajatukset

Osaltaan eniten eri palveluiden käyttöön vaikuttavin tekijä oli se, kuinka vastaajat kokivat itsensä ja oman elämänsä muiden silmissä erityisen negatiivisiksi. Teoriaosuudessa tätä kuvattiin termeillä **itsetietoisuus ja negatiiviset ajatukset itsestä**. Palveluina teema liittyi useimmiten yhteisöpalveluihin ja yhteisöllisiin kuva- ja videopalveluihin, mutta esiintyi myös vastauksissa syynä käyttää esimerkiksi tekstimuotoista kommunikointia.

”Sähköpostissa on myös se hyvä puoli, että keskustelun toinen/toiset osapuolet eivät näe allekirjoittaneen hiljaisuuteen, ujouteen, varautuneisuuteen, estyneisyyteen ja sisäänpäin kääntyneisyyteen viittaavaa olemusta ja kehonkieltä, joiden ei katsota olevan yleisesti hyväksyttäviä ominaisuuksia nykypäivän ihmiselle.” (N21, 48)

Yhteisöpalveluista vastaukset käsitelivät Facebookia. Useissa tapauksissa taustalla oli itsetietoisuuden lisäksi sosiaalinen vertailu muihin ihmisiin seurattaessa muiden kommunikointia, jolloin vastaaja on tuntenut omat sosiaaliset taitonsa vajavaisiksi.

”Parin vuoden käytön jälkeen poistin tilin koska ahdistuin kovasti ”esillä” olemisesta ja siitä että siellä on minusta tietoa ja kuvia. Etäisempien tuttujen ja vanhojen kavereiden

kanssa juttelu ei kiinnostanut ja toisten elämä (se mitä siitä muille näytetään) ahdisti ja herätti paljon kateutta ja katkeruutta.” (N22, 44)

”[Facebookissa] ahdistuu helpommin nähdessään sosiaalisesti kyvykkäämpien ihmisten (ystävien) kommunikoivan keskenään ongelmitta” (E32, 65)

Yhtenä vaikuttavana tekijänä tässä asiassa voi olla se, että vastaajat arvioivat omaa käytöstänsä negatiivisemmin kuin objektiivisesti voidaan arvioida. Negatiivista arviointia esiintyy sekä ujoilla että sosiaalisia tilanteita pelkäävillä. (Melchior & Cheek, 1991; Furmark, 2000).

Muutama vastaaja koki, ettei muita kiinnosta hänen elämänsä sellaisena kuin hän sen haluaisi esittää. Vastaaja saattoi kokea ahdistavana sen, miten muut ihmiset näkisivät hänen elämänsä, ja oman elämän jakaminen esimerkiksi yhteisöpalveluissa voisi johtaa nöyryyttäviin kokemuksiin.

Osaltaan samaan teemaan liittyy myös **huomion keskipisteenä oleminen**, ja teknologiavälitteisen viestinnän kohdalla lähinnä kokemus siitä. *”Facebookissa monesti haluaisin olla enemmän ja poistaa tai lisätä kuvia, mutta en uskalla, sillä häpeän sitä, että kaikki huomaavat päivitykseni ja joudun ikään kuin huomion keskipisteeksi.” (N27, 63)*

Teknologia koettiin joissain tilanteessa helpottavana tai parempana vaihtoehtona erityisesti arvosteluun sekä epäonnistumiseen liittyvissä tilanteissa. Yksi esimerkki oli tilanne, jossa arvosanat olisi pitänyt kysyä opettajalta henkilökohtaisesti, ja vastaaja pelkäsi arvostelua opettajalta (M18, 24). Lisäksi toivottiin mahdollisuutta kommunikoida teknologian välityksellä viranomaisten kanssa mieluummin kuin kasvokkain (M32, 59).

Suurelta osin kuva- ja videojakopalvelut koettiin negatiivisina, ja monesti syy oli itsetietoisuudessa tai negatiivisissa ajatuksissa itsestä. Erityisesti palveluissa ei haluttu jakaa kuvia tai videoita, joissa itse esiintyi. (M30, 19 / M18, 24 / M56, 25 / M33, 42 / N21, 48, / N24, 52) *”En haluaisi ikinä lisätä videota itsestäni julkiseen jakoon. Sen voisi nähdä kuka tahansa ja virheitä voisi katsoa uudelleen ja uudelleen.” (N24, 52)*

Pääosin vastaukset kuva- ja videopalveluista kuten Instagram ja YouTube perustuivat vastaajien mielikuvaan siitä, että kyseisissä palveluissa tulisi esitellä itseään ja omaa elämäänsä. Palveluissa on mahdollista olla esimerkiksi tarkkailijan asemassa kuten normaalissa sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, mutta tätä mahdollisuutta ei juuri tunnutta käyttävän.

Työssä käsitellyt kommunikoinnin mahdollistavat kuva- ja videopalvelut sisältävät tyypillisesti käyttäjän kontakteista koostuvan yhteisön, jonka kanssa käyttäjä on

vuorovaikutuksessa. Suhtautuminen kyseiseen palveluun saattaa riippua siitä, millainen käyttäjän oma yhteisö on, josta aineistossa oli kaksi hyvin erityyppistä esimerkkiä.

”Ihmiset ovat iloisia instassa [Instagramissa], ja sinne on helppo postata kuvia. Vaikka ei olisi paljon seuraajia, niin myös muutkin kuin seuraajat voivat tykätä kuvista ja se koska on kivaa saada huomiota ja tykkäyksiä, niin kokemukseni on hyvin positiivinen.” (N27, 20)

”Vaikka [kuvien jakamiseen liittyviä] palveluita en itse käytäkään, olen saanut sellaisen kuvan että ne ovat varsinaisia pilkkaamisen pesäkkeitä. Jos itsetunto on jo valmiiksi heikohko, kyseisenlaisessa palvelussa julkisesti pilkatuksi tuleminen olisi varmaankin musertava kokemus.” (M33, 42)

Esimerkeistä voi huomata täysin päinvastainen mielikuva palvelun käyttäjistä voi olla, ja kuinka paljon sosiaaliset taustatekijät voivat vaikuttaa. Käsitelty sosiaalista vuorovaikutusta sisältävät kuvien ja videoiden jakopalvelut ovat osaltaan yhteisöpalveluita, joissa käyttäjän kommunikointi tapahtuu pääosin jo olemassa olevien kontaktien kautta. Jos käyttäjällä on ylipäättään positiivinen sosiaalinen yhteisö, on palvelun käyttäminen heidän kanssaan positiivisempi kokemus. Osaltaan vastaajat voivat myös suojautua muilta käyttäjiltä. Vastauksissa mainittiin esimerkiksi Facebookista löytyvän entisiä kiusaajia (M23, 42), jolloin nämä käyttäjät vaikuttavat negatiivisesti koko palvelun käyttökokemukseen.

6. YHTEENVETO

Tässä luvussa tehdään yhteenveto tuloksista ja esitellään johtopäätökset edellisen luvun tuloksista, arvioidaan työn epävarmuustekijöitä ja mihin aiheisiin jatkossa voitaisiin työn perusteella keskittyä.

Yhteenvetona voidaan esittää tuloksia Baymin (2010) vuorovaikutteisen teknologisen kommunikoinnin käsitteiden kautta, joita käsiteltiin aiemmin luvussa 3.1.1.

Teknologisen viestinnän ulottuvuus jakaantui vastauksissa kahdenkeskiseen, ryhmäviestintään ja määrittämättömään viestintään. Ryhmätilanteet koettiin osin haasteellisiksi myös teknologiavälitteisesti, mutta teknologiasta saatiin niihin myös apua. Esimerkiksi oman mielipiteen ilmaiseminen ja puheenvuoron saaminen olivat helpompia teknologian kautta.

Ajallisen rakenteen ja tallennettavuuden käsitteet liittyvät asynkronisiin tekstimuotoisen viestinnän palveluihin, jotka koettiin positiivisina. Tekstin kohdalla mahdollisuus harkita omaa viestiään koettiin tärkeäksi, mutta kuva- ja videovälitteinen viestintä koettiin suurimmassa osassa tapauksia negatiiviseksi. Myös kuva- ja videovälitteisessä viestinnässä on mahdollisuus asynkronisuuteen ja viestin muokkaamiseen, mutta negatiivisen suhtautumisen taustalla saattaa olla itsetietoisuus ja negatiiviset ajatukset itsestä. Videokommunikointi ja sen tallennettavuus koettiin negatiiviseksi erityisesti virhemahdollisuuksien takia, jolloin muut voisivat nähdä virheen aina uudelleen.

Sosiaalisten vihjeiden kannalta niiden puuttuminen nähdään usein teknologisen viestinnän heikkoutena, mutta tälle kohderyhmälle puuttumisen voi todeta helpottavaksi ja ehkä tärkeimmäksi ominaisuudeksi. Vihjeiden puuttuminen selittää myös miksi esimerkiksi tekstimuotoinen ja asynkroninen kommunikointi koettiin positiivisiksi.

Vähiten merkitseväksi käsitteeksi voidaan mainita mobiliteetti, joka ei liikkuvuuden kannalta esiintynyt vastauksissa, mutta oli enemmän taustatekijänä. Esimerkiksi pikaviestinten tapauksessa oli suurempi paine vastata heti, jos toinen osapuoli näkee, että viesti on jo luettu. Tämän voi nähdä osana mobiliteettia siten, että laitteiden ollessa mukana kaikkialla, oletetaan myös viesteihin vastauksia yhä nopeammin.

Kokonaaisuudessaan tutkimuksen tulokset yhtenevät muun muassa Prizant-Passalin (2016) tuloksiin siitä, että kommunikointi teknologian välityksellä on sosiaalisissa tilanteissa jännittäville helpompaa kuin kasvokkain. Lisäksi erityisesti kasvottomuus ja ylipäättään nonverbaalisten vihjeiden puuttuminen on tärkeää jännityksen oireiden helpottamiseksi kommunikoinnissa, kuten esimerkiksi Erwin (2004) havaitsi aiemmin.

Tuloksissa oli myös yksittäisiä esimerkkejä siitä, ettei kasvottomuus tai anonymiteetti ollut kaikissa tilanteissa riittävää jännittämisen helpottamiseksi. Esimerkiksi ryhmätilanteita saatettiin vältellä myös teknologiavälitteisessä kommunikoinnissa. Teknologiavälitteisellä kommunikoinnilla voidaan todeta olevan helpottava, muttei täysin jännitysoireita poistava vaikutus kommunikoinnissa.

6.1 Johtopäätökset

Tutkimuskysymyksistä ensimmäinen käsitteli teknologian roolia sosiaalisia tilanteita jännittävien henkilöiden viestinnässä. Osana tutkimuskysymystä oli selvittää, mitkä koetaan positiivisiksi tai negatiivisiksi ominaisuuksiksi, ja minkälaisia ongelmia tai haasteita kohderyhmällä esiintyy teknologian käytössä.

Teknologian roolin voi aineiston perustella sanoa olevan viestintää tukeva ja sitä osin helpottava. Vastaajat korostivat myös kasvokkaisen vuorovaikutuksen merkitystä, eikä vastaajaryhmässä esiintynyt merkkejä täysin teknologiseen kommunikointiin turvautumisesta. Osittain negatiivisena teknologian roolina voidaan nähdä teknologian tuoma mahdollisuus hallita kommunikointia, eli säädellä milloin on yhteydessä muihin tai muut vastaajaan.

Jännityksen voimakkuuden tason näkökulmasta vastaajat oli jaettu lievemmän ja voimakkaamman tason ryhmiin. Ryhmien välillä ei esiintynyt suuria eroja, mutta voimakkaamman jännityksen ryhmässä vastaukset olivat usein konkreettisempia. Kyseisessä ryhmässä esiintyi myös enemmän vastauksia, joissa oli esimerkiksi haettu apua jännittämiseen teknologian kautta vertaistukiryhmistä.

Verkkopalveluista korostuivat sellaiset, joissa yhteisöt ja niissä kommunikointi muodostuivat yhteisten kiinnostustenkohteiden mukaan. Esimerkiksi esiin nousivat tiettyyn aiheeseen keskittyneet blogit ja niiden lukijayhteisöt, sekä pelaaminen, joka vaati tai tuki ryhmäkommunikointia. Yhteisöpalvelut, kuten Facebook, koettiin usein negatiivisiksi henkilön ominaisuuksiin keskittymisen, heikon yksityisyyden ja esilläolon takia. Hyvinä puolina yhteisöpalveluissa nähtiin toisaalta kommunikoinnin helpottuminen ja matala kynnyys yhteyden ottamiseen.

Positiivisimmiksi ominaisuuksiksi verkkopalveluissa nousivat asynkroninen tekstimuotoinen kommunikointi ja erityisesti kasvottomuus kommunikoinnissa. Taustalla on mahdollisuus piilottaa jännitysoireet muilta, ja mahdollisuus harkita oman viestinsä muotoilua, jonka vastaajat kokivat hankalaksi kasvokkaisen kommunikoinnin tilanteissa. Tarkempien teknisten ominaisuuksien kannalta vastaukset eivät juurikaan tuoneet lisäinformaatiota.

Yhteenvetona aineiston perusteella vastaajaryhmälle merkittävimmät seikat teknologiavälitteisen kommunikoinnin ja sosiaalisen jännittämisen kannalta ovat:

- asynkroninen tekstimuotoinen kommunikointi koetaan helpommaksi
- kasvottomuus teknologisessa viestinnässä helpottaa jännitysoireita
- vuorovaikutuksessa vaikuttavimmat tekijät ryhmälle ovat negatiivinen ajattelu itsestä ja itsetietoisuuden kautta keskittyminen vain omaan käyttäytymiseen

6.2 Suunnitteluimplikaatiot

Toinen tutkimuskysymys käsitteli sitä, miten sosiaalisia tilanteita jännittävien ihmisten sosiaalista kanssakäymistä voitaisiin helpottaa teknologian avulla. Millaisia asioita olisi otettava huomioon palvelujen suunnittelussa kohderyhmän kannalta?

Vastausanalyysin perusteella sosiaalisia tilanteita jännittävien kommunikointia tukisi:

- teknologiavälitteisen kommunikoinnin lisääminen
- kasvottoman kommunikoinnin tukeminen ja mahdollistaminen
- mahdollisuudet säädellä ominaisuuksia haluamukseen ja piilottaa halutessaan tietoja
- käyttötarkoituksen puolesta asioihin ja tekemiseen keskittyminen profiilikeskeisyyden sijaan
- erilaisten osallistumismahdollisuuksien kehittäminen sosiaaliseen vuorovaikutukseen, kuten ryhmätilanteisiin

Miettiessä suosituksia sosiaalisten jännittäjien erityisryhmälle on otettava huomioon sovelluskohde. Jos sosiaalisille jännittäjille suotuisia ominaisuuksia pystytään luotettavasti tunnistamaan, on tutkittava myös miten niiden vahvistaminen vaikuttaa muihin käyttäjiin ja heidän käyttäytymiseensä. Teknologian sosiaalisia jännittäjiä helpottava ominaisuus voi esiintyä muilla esimerkiksi epäasiallisena käytöksenä.

Jos halutaan vaikuttaa sosiaalisesti jännittävien käyttäytymiseen ylipäättään tai teknologian avulla, aineiston perusteella tärkein osa-alue olisi vaikuttaa siihen, että vastaajat pystyisivät ajattelemaan positiivisemmin itsestään ja vähentää itsetietoisuutta ja omaan käyttäytymiseen keskittymistä. Teknologian rooli tässä olisi todennäköisesti mahdollistajana toimiminen, esimerkiksi sosiaalisten tilanteiden pelon hoitamisen kannalta oleellista olisi altistaminen sosiaalisille tilanteille. Lisäksi muiden jännittäjien kohtaaminen teknologiavälitteisesti erilaisten vertaistukimahdollisuuksien kautta koettiin positiivisena.

Vuorovaikutustilanteiden kannalta vastauksissa painottuivat erityisesti ongelmat ryhmätilanteissa, joka voisi olla yksi osa-alue jossa teknologialla voisi olla mahdollisuuksia helpottaa kommunikointitilanteita. Teknologiaa voitaisiin kehittää

ryhmätilanteissa esimerkiksi oman puheenvuoron saamiseen. Haaste vuorovaikutustilanteissa onkin kuinka hyödyntää esimerkiksi kasvottoman teknologiavälitteisen kommunikoinnin sosiaalista jännittämistä lieventävää vaikutusta.

Ylipäättään positiiviset ominaisuudet olivat melko perinteisiä tietokonevälitteisen kommunikoinnin osia, kuten asynkronisuus, kasvottomuus ja tekstimuotoisuus. Haasteena on kehittää uutta teknologiaa kasvokkaiseen viestintään, joka tukisi myös sosiaalisia jännittäjiä.

6.3 Luotettavuus- ja epävarmuustekijät

Kokonaisuudessaan kenties suurin ongelma tämän aihealueen tutkimuksen saralla on ihmisten erityyppiset ongelmat, ja vaikeus määritellä niitä yksiselitteisesti. Lisäksi mahdollisuus kartoittaa ongelmaa enimmäkseen subjektiivisen itsearvoinnin kautta on hankaloittava tekijä.

Erityisesti sosiaalisen jännityksen ja teknologian käytön kohdalla tutkimusten luotettavuuden kannalta yksi ongelma on, että suurimmassa osassa tutkimuksista osallistujajoukko on koostunut vain yliopisto-opiskelijoista. Melko suuri osa väestöstä jää tällöin otoksen ulkopuolelle, joten sillä on todennäköisesti vaikutusta saatuihin tuloksiin.

Yksi epävarmuutta lisäävä tekijä on kuinka asiat muuttuvat aikaperspektiivissä. Ujouden kohdalla on vaikea löytää merkittäviä teoreettisia edistysaskeleita tämän vuosituhannen puolelta, ja Zimbardon 1970-luvulla kirjoittamaa teosta ei ole vielä kukaan syrjäytetty kirjastojen valikoimista.

Teknologiaan ja verkkopalveluihin liittyvien tutkimusten kannalta aika aiheuttaa epävarmuustekijän, kun palvelut ja niiden ominaisuudet muuttuvat ajan myötä.

Kulttuuritekijät ovat haasteellisia ottaa huomioon, ja tutkimukset olivat perinteisesti tehty vain yhdessä kulttuurissa. Miten saatuihin tuloksiin tulisi suhtautua erilaisissa kulttuureissa, ja voidaanko tuloksia hyödyntää suoraan muissa kulttuureissa? Käytännössä kulttuuritietoja ei mainittu kokoavissa tutkimuksissa tai viitattaessa muiden tutkimustuloksiin.

Itse toteuttamani empiirisen tutkimuksen suurin laadullinen rajoittava tekijä oli pieneksi jäänyt otoskoko ja vastausten laatu. Suurempi otoskoko olisi mahdollistanut paremmin vertailtavien ryhmien muodostamisen, ja tilastollinen validiteetti olisi ollut suurempi. Kyselyyn haettiin tarkoituksenmukaisesti erityisesti teknologiaa kommunikointiin käyttäviä sosiaalisia jännittäjiä, joten vastaukset eivät edusta koko ryhmää tai väestöä. Rekrytointi tapahtui pääosin keskustelufoorumien kautta, jolloin aineistossa painottuvat erityisesti keskustelufoorumien käyttäjät. Menetelmien kannalta vastausten laadun ja tarkemman informaation keräämisen mahdollistamiseksi esimerkiksi

sähköpostihaastattelu voisi olla mahdollisesti parempi tapa kuin internetissä toteutettu anonyymi kysely. Myöskään kyselyssä käytössä ollut kriittisten tapausten tekniikka ei tuottanut erityisen tarkkoja vastauksia, ja osin tarkentavat tiedot olisivat olleet oleellisia.

Positiiviselta kannalta vastaajien sosiaalisen jännittämisen määrä vaihteli tasaisesti, ja sain kyselyyn vastauksia myös erittäin paljon sosiaalisia tilanteita jännittäviltä. Heidän vastauksiaan olisi tuskin muulla tavalla saatu.

Tutkimuksen kannalta käytetty tutkimusmenetelmä ei tulosten laadun kannalta ollut optimaalinen. Tulosten perusteella kasvottomuus on kohderyhmälle riittävä anonymiteetin taso, jolloin anonyymien internet-kyselyn sijaan esimerkiksi sähköpostitse suoritettava haastattelu voisi mahdollistaa paremman ja tarkemman vastausten laadun. Menetelmä mahdollistaisi myös tarkentavien kysymysten esittämisen.

LÄHTEET

Aho, K. (2010). The Psychopathology of American Shyness: A Hermeneutic Reading. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 40(2), 190-206. doi:10.1111/j.1468-5914.2009.00425.x

American Psychiatric Association. (2013). *Diagnostic and Statistical Manual for Mental Disorders*. Viides painos. American Psychiatric Publishing.

Asendorpf, J. B. (2000). Shyness and adaptation to the social world of university. *Julkaisussa Shyness: Development, consolidation and change*. Toimittanut Crozier, W. New York: Routledge.

Autismiliitto. Autismi (F84.0), verkkosivu. Saatavissa (viitattu 24.3.2017):
<https://www.autismiliitto.fi/autismikirjo/autismi>

Bardi, C. A., & Brady, M. F. (2010). Why Shy People Use Instant Messaging: Loneliness and other motives. *Computers in Human Behavior*, 26(6), s. 1722-1726. doi:10.1016/j.chb.2010.06.021

Baron, N. S. Instant messaging. (2013). *Julkaisussa Pragmatics of Computer-Mediated Communication*, toimittaneet Herring, S., Stein, D. & Virtanen, T. Berlin, Boston: De Gruyter Mouton.

Baym, N. K. (2010). *Personal Connections in the Digital Age*. Polity.

Blankson, A. N., O'Brien, M., Leerkes, E. M., Marcovitch, S., & Calkins, S. D. (2011). Shyness and Vocabulary: The Roles of Executive Functioning and Home Environmental Stimulation. *Merrill-Palmer Quarterly*, 57(2), s. 105-128. doi:10.1353/mpq.2011.0007 <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3215145/>

Bovee, N., & Cvitkovic, R. (2009). Anonymity in computer-mediated communication in Japanese and Western contexts. *Cyber University Bulletin*, 2, s. 41-52.

Buss, A. (1997). A Dual Conception of Shyness. *Kirjassa Avoiding Communication: Shyness, Reticence and Communication Apprehension*. 2. painos.

Cheek, J. M., & Buss, A. H. (1981). Shyness and sociability. *Journal of Personality and Social Psychology*, 41(2), 330-339. doi:10.1037/0022-3514.41.2.330

Crozier, W. R. (2001). *Shyness: Development, consolidation, and change*. London: Routledge.

Davidson, J. R. T. (2016). *Manual for Social Phobia Inventory (SPIN) and Mini-SPIN*. Julkaisematon.

Day, G. (2006). *Community and everyday life*. New York: Routledge.

Dix, A., Finlay, J., Abowd, G. & Beale, R. (2003). *Human-Computer Interaction*. Kolmas painos. Prentice-Hall, Inc., Upper Saddle River, NJ, USA.

Ellison, N. B. & boyd, d. (2013). *Sociality through Social Network Sites*. Teoksessa *The Oxford Handbook of Internet Studies*, toimittanut Dutton, W. H.. Oxford: Oxford University Press, s. 151-172.

Erwin, B. A., Turk, C. L., Heimberg, R. G., Fresco, D. M., & Hantula, D. A. (2004). The Internet: home to a severe population of individuals with social anxiety disorder?. *Journal of anxiety disorders*, 18(5), s. 629-646.

Facebook. 2014. Facebook to acquire Oculus Verkkosivu. Julkaistu 25.3.2014. Saatavissa: <http://newsroom.fb.com/news/2014/03/facebook-to-acquire-oculus/>

Fatis, M. (1983). Degree Of Shyness And Self-Reported Physiological, Behavioral, And Cognitive Reactions. *Psychological Reports*, 52(2), s. 351-354.
doi:10.2466/pr0.1983.52.2.351

Fortunati, L. (2010). *A Discourse Around Theories on New Media*. Teoksessa *Mobile Media and the Change of Everyday Life*. Toimittaneet Höfllich, J. R., Kircher, G. F., Linke, C., & Schlote, I. Peter Lang.

Furmark, T. (2000). *Social phobia – from Epidemiology to Brain Function*. Väitöskirja. Uppsalan yliopisto, Psykologian laitos. Uppsala.

Guest, G., MacQueen, K. M. & Namey, E. E. (2012). *Applied thematic analysis* Thousand Oaks, CA: SAGE Publications Ltd. doi: 10.4135/9781483384436

Heiser, N., Turner, S., Beidel, D. (2003). Shyness: relationship to social phobia and other psychiatric disorders. *Behaviour Research and Therapy* 41 DOI: 10.1016/S0005-7967(02)00003-7

IGI Global. Dictionary. What is Technology-mediated Communications? Verkkosivu. Saatavissa (viitattu 7.5.2017): <http://www.igi-global.com/dictionary/technology-mediated-communications-tmc/38450>

Isometsä, E. (2014). *Sosiaalisten tilanteiden pelko*. Julkaisussa *Psykiatria*, toimittaneet Lönnqvist, J., Marttunen, M. Henriksson, M., Partonen, T. 11. painos. Otavan Kirjapaino Oy.

Jones, W. H., Briggs, S. R., & Smith, T. G. (1986). Shyness: conceptualization and measurement. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(3), 629.

- Keltikangas-Järvinen, L. (2010). *Sosiaalisuus ja sosiaaliset taidot*. Helsinki: WSOY. 2. painos.
- Keltikangas-Järvinen, L. (2015). *Temperamentti: Ihmisen yksilöllisyys*. Helsinki: WSOY. 5.painos.
- Lahelma, E. (2003). Medikalisaation juurilta nykypäivään. *Duodecim: Lääketieteellinen aikakauskirja* 119, Nro. 19, s.1863-1868 Saatavissa (viitattu 10.5.2017): www.terveyskirjasto.fi/xmedia/duo/duo93826.pdf
- Lane, C. (2008). *Shyness: How normal behavior became a sickness*. Yale University Press.
- Leary, M. R. (1991). *Anxiety, cognition, and behavior: In search of a broader perspective*. Teoksessa *Communication, cognition and anxiety*. Sage Publications.
- Lee, J. B., & Bainum, C. K. (2006, April). Do clickers depersonalize the classroom? An evaluation by shy students. Paper presented at the 86th Annual Convention of the Western Psychological Association, Palm Springs, CA. [tarkista]
- Lepine, J-P., Péliissolo, A. (2000). Why take social anxiety disorder seriously? *Depression and Anxiety* 11:87-92.
- Lundy, B. L., & Drouin, M. (2016). From social anxiety to interpersonal connectedness: Relationship building within face-to-face, phone and instant messaging mediums. *Computers in Human Behavior*. 54, s. 271-277. Saatavissa: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563215300820>
- Maltby, J., Day, L., & Macaskill, A. (2010). *Personality, individual differences, and intelligence*. New York: Prentice Hall.
- Martin, M. (2006). Jännittäjät psykologin silmin. Julkaisussa *Esiintymisjännittäjille apua? Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiön tutkimuksia* 37, s. 46–49. Toimittaneet M. Almonkari, M. & Koskimies, R. Saatavissa: http://www.yths.fi/filebank/356-Esiintymisjannittajille_apua_2.pdf
- Marwick, A. E., & Boyd, D. (2011). I tweet honestly, I tweet passionately: Twitter users, context collapse, and the imagined audience. *New media & society*, 13(1), s. 114-133.
- Melchior, L. A., & Cheek, J. M. (1991). *Shyness and anxious self-preoccupation during a social interaction*. Teoksessa *Communication, Cognition and Anxiety*. Sage Publications.
- Moran, J. (2016). *Shrinking Violets: A Field Guide to Shyness*. London: Profile Books.

Neal, D. R. (2012). *Social Media for Academics*. Jordon Hill: Elsevier Science. Saatavissa:

<http://ebookcentral.proquest.com/helios.uta.fi/lib/tampere/detail.action?docID=1574976>

Orr, E. S., Sisic, M., Ross, C., Simmering, M. G., Arseneault, J. M., & Orr, R. R. (2009). The Influence of Shyness on the Use of Facebook in an Undergraduate Sample. *CyberPsychology & Behavior*, 12(3), s. 337-340. doi:10.1089/cpb.2008.0214

Preece, J., Sharp, H. & Rogers, Y. (2015). *Interaction Design: Beyond Human-Computer Interaction*. 4. painos. Wiley.

Psychology Today. (2016) The Psychological pros and cons of Pokémon Go, verkkosivu. Saatavissa: (viitattu 24.3.2017):

<https://www.psychologytoday.com/blog/urban-survival/201607/the-psychological-pros-and-cons-pok-mon-go>

Prizant-Passal, S., Shechner, T., & Aderka, I. M. (2016). Social anxiety and internet use—A meta-analysis: What do we know? What are we missing? *Computers in Human Behavior*, 62, s. 221-229.

Pönkä, H. (2015). *Sosiaalisen median käsikirja*. Docendo Oy, Jyväskylä.

Safren, S. A., Heimberg, R. G., Horner, K. J., Juster, H. R., Schneier, F. R., & Liebowitz, M. R. (1999). Factor structure of social fears: the Liebowitz Social Anxiety Scale. *Journal of anxiety disorders*, 13(3), s. 253-270. Saatavissa:

<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0887618599000031>

Sheldon, P. (2012). Profiling the non-users: Examination of life-position indicators, sensation seeking, shyness, and loneliness among users and non-users of social network sites. *Computers in Human Behavior*, 28(5), s. 1960-1965. doi:10.1016/j.chb.2012.05.016

Shyness, American Psychological Association, verkkosivu. Saatavissa (viitattu 8.6.2016): <http://www.apa.org/topics/shyness/>

Sosiaalisen median sanasto. Sanastokeskus TSK. (2010). Saatavissa:

http://www.tsk.fi/tiedostot/pdf/Sosiaalisen_medan_sanasto Viitattu 12.7.2016

Stowell, J., Oldham, T., & Bennett, D. (2010). Using Student Response Systems (“Clickers”) to Combat Conformity and Shyness. *HTOP Teaching of Psych. Teaching of Psychology*, 37(2), s. 135-140. doi:10.1080/00986281003626631

Stritzke, W., Nguyen, A. & Durkin, K. (2004). Shyness and Computer-Mediated Communication: A Self-Presentational Theory Perspective, *Media Psychology*, 6(1), s. 1-22, DOI: 10.1207/s1532785xmep0601_1

Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. 2015, Liitetaulukko 24. Yhteisöpalveluiden käyttö iän, toiminnan, koulutusasteen, asuinpaikan kaupunkimaisuuden ja sukupuolen mukaan 2015, %-osuus väestöstä. Helsinki: Tilastokeskus. Saatavissa (viitattu 28.5.2016):

http://www.stat.fi/til/sutivi/2015/sutivi_2015_2015-11-26_tau_024_fi.html

Usability Net. Critical Incident Technique Analysis, verkkosivu. Saatavissa (viitattu 24.2.2017): <http://www.usabilitynet.org/tools/criticalincidents.htm>

Vuori, V., & Jussila, J. (2016). The 5C categorization of social media tools. Proceedings of the 20th International Academic Mindtrek Conference: Oct. 17th-19th, 2016, Tampere, Finland. s. 26-33. ACM. DOI: 10.1145/2994310.2994367

Zimbardo, P.G. (1978). Ujous. Tampere. Tampereen Kirjapaino-Oy.

VRET System. Virtual Reality and Phobias. Verkkosivu. Saatavissa (viitattu 3.5.2017): http://ii.tudelft.nl/vret/index.php?title=Virtual_Reality_and_Phobias&oldid=3448

WHO. (1993). The ICD-10 Classification of Mental and Behavioural Disorders. Diagnostic criteria for research. Geneve: World Health Organization.

Wong, Q. J., Gregory, B., & McLellan, L. F. (2016). A Review of Scales To Measure Social Anxiety Disorder in Clinical and Epidemiological Studies. Current psychiatry reports, 18(4), s. 1-15.

LIITE A: KYSELY

Taustatietoja *

Ikäsi?

Koulutustausta *

- ☐ Peruskoulu
- ☐ Ammattikoulu
- ☐ Lukio
- ☐ Alempi korkeakoulututkinto
- ☐ Ylempi korkeakoulututkinto
- ☐ Muu, mikä?

Sukupuoli *

- ☐ Nainen
- ☐ Mies
- ☐ En halua kertoa

Social phobia inventory SPIN-FIN *

Tämä testi kartoittaa omaa sosiaalisten tilanteiden jännittämisen tasoasi, ja selvittää tarkemmin millaiset tilanteet ovat sinulle hankalia. Kuinka paljon seuraavat ongelmat ovat vaivanneet sinua viimeeksi kuluneen viikon aikana? Valitse yksi vastausvaihtoehto ongelman kohdalla ja vastaa kaikkiin kysymyksiin.

Copyright, Jonathan Davidson. ©1995, 2008, 2014. Kaikki oikeudet pidätetty. Lupa SPIN:in käyttöön on pyydyttävä copyrightin omistajalta osoitteesta: mail@cd-risc.com. SPIN (SPIN-FIN) lomaketta ei saa painaa tai välittää missään muodossa, tai millään välineellä (elektroninen, mekaaninen) tai mistään informaation tallennus- tai hakujärjestelmästä ilman copyrightin omistajan lupaa. Suomeksi Klaus Ranta HYKS nuorisopsykiatrian klinikaryhmä.

Vastausvaihtoehdot: ei yhtään, vähän, kohtalaisesti, hyvin paljon, äärimmäisen paljon

1. Pelkään määrävässä asemassa olevia ihmisiä.
2. Toisten ihmisten edessä punastuminen vaivaa minua.
3. Minua pelottavat kutsut ja tapahtumat, joissa on ihmisiä.
4. Vältän puhumasta ihmisille, joita en tunne.
5. Arvostelluksi tuleminen pelottaa minua paljon.
6. Nolestumisen pelko saa minut välttämään joidenkin asioiden suorittamista tai puhumista toisille ihmisille.
7. Hikoileminen toisten ihmisten edessä aiheuttaa minulle ahdinkoa.
8. Vältän kutsuille osallistumista.
9. Vältän tekemisiä, joissa olen huomion keskipisteenä.
10. Tuntemattomille puhuminen pelottaa minua.
11. Vältän joutumasta pitämään puheita.
12. Tekisin mitä tahansa välttääkseni arvostelluksi tulemisen.
13. Sydämen tykytys vaivaa minua ollessani ihmisten lähellä.
14. Pelkään tehdä asioita, kun ihmiset saattaisivat katsella.

15. Nolostuneeksi tuleminen tai tyhmältä vaikuttaminen kuuluvat pahimpiin pelkoihini.
16. Vältän puhumasta kenellekään määräävässä asemassa olevalle.
17. Vapiseminen tai täriseminen muitten edessä aiheuttaa minulle ahdinkoa.

Verkkopalveluiden hyvät ja huonot ominaisuudet

Pohdi erilaisia käyttämiäsi sosiaaliseen vuorovaikutukseen käytettäviä verkkopalveluja, kuten

- keskustelupalvelut, chatit
- sähköposti, tekstiviestit, pikaviestinsovellukset (Whatsapp etc.)
- erilaiset yhteisöpalvelut (Facebook, Google+ etc.)
- blogipalvelut ja mikroblogit kuten Twitter
- kuvien jakamiseen liittyvät palvelut (Instagram, Flickr etc.)
- videoiden jakamiseen liittyvät palvelut (Youtube, Periscope etc.)
- keskustelufoorumit

I / 1 Positiiviset ominaisuudet *

Valitse yksi palvelu, joka on erityisen positiivisesti toimintatavallaan tai ominaisuuksillaan helpottanut sosiaalista vuorovaikutusta.

Minkä palvelun valitsit?

I / 2 Kuvaile valitsemasi palvelun toimintatapaa tai ominaisuutta, joka on helpottanut vuorovaikutusta muiden kanssa? *

II / 1 Negatiiviset ominaisuudet *

Seuraavaksi pohdi vastaava palvelu, jonka käytön, toimintatavan tai jonkun ominaisuuden olet kokenut erityisen negatiiviseksi ujuden tai sosiaalisen ahdistuksen takia. Joko pyrit välttämään palvelun käyttöä tai et käytä sitä lainkaan. Valitse yksi palvelu, ja kirjoita sen nimi alle.

Minkä palvelun valitsit?

II / 2 Kuvaile valitsemasi palvelun toimintatapaa tai ominaisuutta, minkä koet negatiiviseksi. Millainen hankala toimintatapa tai ominaisuus on? *

Vuorovaikutustilanteet

Jatketaan edelleen sosiaaliseen vuorovaikutukseen liittyvien palvelujen parissa, kuten

- keskustelupalvelut, chatit
- sähköposti, tekstiviestit, pikaviestinsovellukset (Whatsapp etc.)
- erilaiset yhteisöpalvelut (Facebook, Google+ etc.)
- blogipalvelut ja mikroblogit kuten Twitter
- kuvien jakamiseen liittyvät palvelut (Instagram, Flickr etc.)
- videoiden jakamiseen liittyvät palvelut (Youtube, Periscope etc.)
- keskustelufoorumit

I / 1 Positiiviset vuorovaikutustilanteet *

Mieti hetki vuorovaikutustilannetta, jossa jonkin palvelun käyttäminen on ollut erityisen positiivinen kokemus ja helpottanut viestintätilannetta. Millaisessa tilanteessa tietyn teknologian käyttäminen on helpompaa kuin kasvokkainen keskustelu?

Mikä palvelu liittyi tilanteeseen?

I / 2 Kuvaile tilannetta omasta näkökulmastasi, ja kerro millainen tilanne oli, ja miten tässä tilanteessa viestintä oli helpompaa kuin esimerkiksi kasvokkain? *

II / 1 Negatiiviset vuorovaikutustilanteet *

Mieti tällä kertaa hetki tilannetta, jossa jonkin palvelun käyttäminen on ollut erityisen negatiivinen kokemus. Valitse jokin tilanne,

jossa olisit halunnut käyttää teknologiaa apuna TAI teknologian käyttäminen on hankaloittanut tilannetta.

Mikä palvelu liittyi tilanteeseen?

II / 2 Kuvaile tilannetta omasta näkökulmastasi, ja kerro millainen tilanne oli. Miten tilanne oli teknologian kannalta hankala tai millaista teknologiaa olisit tarvinnut? *

Tulevaisuuden palvelut *

Pohdi tulevaisuuden teknologioita ja mahdollisuuksia! Teknologia voi toimia mahdollistajana erilaisissa tilanteissa. Mieti hetki

millaisia ominaisuuksia tai millaisessa tilanteessa kaipaisit teknologiaa erityisesti helpottamaan viestintää tilanteessa, jossa koet sen tällä hetkellä hankalaksi.

Esimerkkejä tilanteista:

- kommunikoit korkeamman auktoriteetin kanssa (esim. esimiehen kanssa työpaikalla)
- keskustele kahdestaan toisen henkilön kanssa, jonka tunnet jo aiemmin
- aloitat kommunikoinnin aiemmin tuntemattoman henkilön kanssa
- ryhmätilanteessa, jossa on suuri määrä ihmisiä

Ideoiden ei tarvitse olla tällä hetkellä toteuttamiskelpoisia :-)